

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtlusosakond

Gerli Neppi

**NOORTELE PAKUTAVATE AVALIKE  
HUVITEENUSTE ARENDAMINE  
MUSTAMÄE AVATUD NOORTEKESKUSE  
NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Gerda Mihhailova, MM

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....” ..... a.

TÜ Pärnu kolledži ..... osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	5
1. Noorte kliendikäitumise eripärad ning neile suunatud teenuse loomise põhimõtted....	9
1.1. Noortele suunatud haridus- ja vabaaja teenuste osutamise põhimõtted.....	9
1.2. Noorte kliendikäitumise spetsiifika teenuse tarbijana.....	21
1.3. Noortele pakutavate teenuste arendamise protsess ja meetodid .....	30
2. Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste arendamise uuring.....	38
2.1. Ülevaade Eesti noortele suunatud avalikest vabaajateenustest ning Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenustest .....	38
2.2. Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste arendamise uuringu meetoodika ja tulemused .....	43
2.3. Järeldused ja ettepanekud Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste arendamiseks .....	62
Kokkuvõte .....	72
Viidatud allikad.....	76
Lisad.....	88
Lisa 1. Teenusedisaini protsessi etapid erinevate allikate käsitluses .....	88
Lisa 2. Klienditeekonna näide Mustamäe Avatud Noortekeskuse baasil .....	90
Lisa 3. 2015. aasta Tallinna linna noorte jaotus 7-26 aastaste lõikes .....	91
Lisa 4. 2015. aasta Tallinna linnas 7-26 aastaste noorte suhtarv linnaosade lõikes....	92
Lisa 5. Ülevaade 2015. aastal toimunud huviringidest Mustamäe Avatud Noortekeskuses .....	93
Lisa 6. Mustamäe Avatud Noortekeskuses toimuvad tasulised treeningud .....	94
Lisa 7. 2016. aastal Mustamäe Avatud Noortekeskuse valikusse lisandunud huviringid .....	95
Lisa 8. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tegevusmodeli kaart .....	96
Lisa 9. Noorte fookusgruppidele esitatud küsimused .....	97

Lisa 10. Lapsevanematele esitatud küsimused.....	99
Lisa 11. Mustamäe Avatud Noortekeskuse noorsootöötajatele esitatud küsimused.	100
Lisa 12. Mustamäe Avatud Noortekeskuse juhatajale esitatud küsimused.....	101
Lisa 13. Mustamäe linnaosavalitsuse töötajatele esitatud küsimused.....	102
Lisa 14. Ülevaade uuringus osalenud Mustamäe Avatud Noortekeskuse ja linnaosavalitsuse töötajatest .....	103
Lisa 15. Ülevaade uuringus osalenud noortest.....	104
Lisa 16. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tüüpklientide profiilid .....	105
Lisa 17. Empaatiakaardid tüüpkliendi profiilide Mairo ja Martini kohta .....	107
Lisa 18. Mustamäe Avatud Noortekeskuse klienditeekond ja puutepunktid.....	109
Lisa 19. Intervjuu tulemused mõistete avalik teenus, noorsootöö, avalik noorsootöö ja mitteformaalne haridus lõikes .....	111
Lisa 20. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tüüpklientide profiili võrdlus uuringus osalenud noortega.....	112
Lisa 21. Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuse plaan .....	113
Summary .....	114

## SISSEJUHATUS

Sotsiaalse struktuuri muutused ühiskonnas ja inimeste kaugenemine institutsioonidest on raskendanud noorte integreerimist ühiskonda. Nii traditsioonilised näitajad nagu klass, sugu ja rahvus, kui ka muutused põlvkonnahelikes suhetes, on mõjutanud protsessi, kus noored peaksid tundma ennast ühiskonna osana ja aktiivsete ühiskonna liikmetena. Noorte areng ja nende arendamine on saanud avaliku planeerimise oluliseks osaks, mis eeldab uut teadlikkust noorte vajadustest ja soovidest. Noored ei ole probleem, kellega on vaja tegeleda, vaid oluline ressurss ühiskonna edukaks toimimiseks tulevikus. Noortes nähakse Euroopa Liidu tasandil investeringut, kuhu panustamist tuleb suurendada hariduse valdkonnas ja kogukondlikul tasandil. Noori peetakse prioriteediks, et saavutada Euroopa Ülemkogu poolt heaks kiidetud poliitiline eesmärk: teha Euroopast "maailma kõige konkurentsivõimelisem ja kiiremini arenev teadmispõhine majandus".

Ligi 10 aastat tagasi tegelesid Eestis üldhariduskoolid lisaks koolihariduse andmisele ka õppeaja välise huvitegevuse pakkumisega, mis oli üldjuhul tasuta. Täna päeval pakutakse huviteenuseid märksa vähem ja üldjuhul tuleb huvihariduse eest täiendavalt maksta. Seetõttu loodigi noortekeskused, mille eesmärgiks oli hakata täitma puudujääki ühiskonnas - olla kohaks, kus noor tunneb ennast turvaliselt, saab ennekõike tasuta huviharidust ja vajadusel noorsootöötajalt abi ja suunamist. Eesti riik on näinud noortekeskustes võimalust jõuda nii noorteni, kellel on probleeme või kes vajavad täiendavat nõustamist. Seoses pidevalt muutuva maailma ja sellest tulenevalt ka kliendi vajaduste muutumisega, on hakatud mõistma, et ka avalikke teenuseid on vaja vastavalt ümber kujundada.

Olemasolev noortekeskuste teenus on kättesaadav kõigile Eestis elavatele 7–26 aastastele noortele. Tänapäeva Euroopa on n-ö vananev ühiskond, kus eakate inimeste osakaal on kasvavas trendis, seetõttu on oluline pöörata võimalikult suurt tähelepanu

sihtgrupile noored, kes kannavad edasi meie ühiskonda. Noori on vaja arendada ja sotsiaalselt kaasata, et nad tunneksid ennast ühiskonna osana. 2012. aastal 10–26 aastaste noorte seas läbi viidud uuringust „Eesti noorte osalemine noorsootöös“ selgub, et noortekeskustes käivad ligemale pooled 10–15 aastastest noortest, 44% 16–18 aastastest noortest ning 29% 19–26 aastastest noortest. Enamik nendest käib noortekeskustes harvemini kui kord kuus. Nooremates vanuserühmades on noortekeskuste külastamise sagedus küll kõrgem kui vanemates vanuserühmades, kuid korra nädalas või sagedamini noortekeskusi külastavaid noori on ikkagi alla 25%. Seega võib tõdeda, et enamikul juhtudel on noortekeskustes käimine pigem juhuslik, mitte sihipärane, kindla eesmärgiga tegevus. (Pihur, Taru & Batueva, 2012, lk 5). Autorina leian, et noortekeskusi ei pea külastama kõik noored, vaid need noored, kellele tasuline huviharidus ei ole kättesaadav ja kellel on raskusi oma vaba aja sisustamisega. Noortel, kes veedavad oma aega tänavatel ja kaubanduskeskustes, on suurem risk olla mõjutatud ühiskonna negatiivsetest teguritest, näiteks alkohol, uimastid, tubakatooted. Selle muutmiseks oleks vaja uurida, mis põhjustel noored käivad või ei käi noortekeskustes ning kuidas olemasolevat noortekeskuse teenust arendada. Sellest tuleneb ka magistr töö uurimisküsimus: milline peaks olema noortekeskuses pakutav huviteenus, mis vastaks kõigi huvigruppide ja eelkõige noorte ootustele?

Antud magistr töös võtab autor uurimise alla Mustamäe Avatud Noortekeskuse (MANK), sest Mustamäe Avatud Noortekeskuse juhtkond ja töötajad võtsid autoriga ühendust ning leidsid, et nende pakutava teenuse kvaliteet peaks olema kõrgem ja vastama rohkem noorte vajadustele. Nad arvasid, et neid külastab liiga vähe noori (2015. aastal 7265 külastust kokku) ja olemasolevate ressursidega saaksid nad teenindada suuremat hulka noori (hinnanguliselt 10 000 noort aastas), pakkudes kvaliteetsemat teenust ja kattes laiema noorte vanuselise sihtrühma vajadusi. Mustamäe Avatud Noortekeskus on Kultuurikeskus Kaja allüksus. Noortekeskuses töötab viis noorsootöötajat ja see on noortele avatud esmaspäevast reedeni kell 14:00-20:00. Mustamäe Avatud Noortekeskuses on noortel võimalik oma vaba aega veeta, teha koolist antud kodutöid, tegeleda erinevate harrastustegevustega, osaleda huviringides ja üritustel ning olla kaasatud noorte projektidesse. Vastutava noorsootöötaja sõnul pakutakse Mustamäe Avatud Noortekeskuses mitmekülgsed huvi- ja ringitegevusi,

kuid nende külastatavus on pigem madal ja neid külastavad eeskätt noored vanuses 7 kuni 18. Põhiosa tänasest klientuurist moodustavad 10-15 aastased noormehed, kuid juhtkonna sõnul sooviksid nad olla atraktiivsed laiemale sihtrühmale. Sellest tulenevalt on tekkinud olemasoleva teenuse arendamise vajadus. Eelkõige on käesolev magistritöö suunatud Mustamäe Avatud Noortekeskuse juhtkonnale ja töötajatele ning Mustamäe Linnaosa Valitsusele kui noortekeskuse omanikule. Käesoleva magistritöö eesmärgiks on teha ettepanekuid pakutavate huviteenuste arendamiseks Mustamäe Avatud Noortekeskuses. Arendustegevusi võib pidada edukaks, kui ettepanekute rakendamise tulemusena kasvaks Mustamäe Avatud Noortekeskuse külastuste arv 7 kuni 18 aastaste noorte seas vähemalt 10 000 külastuskorrani aastas.

Eesmärgi täitmiseks püstitatakse järgnevad uurimisülesanded:

- tuua välja noortele pakutavate huviteenuste olemus ja pakkumise eripärad;
- selgitada välja noorte kliendikäitumise eripärad teenuste tarbijana;
- anda ülevaade teenuse arendamise protsessidest ja meetoditest;
- tuua välja Eesti avalike vabaajateenuste korralduse põhimõtted;
- viia läbi teenuse arendusuuring Mustamäe Avatud Noortekeskuse huvigruppide hulgas;
- teostada teenusearendusuuringu analüüs ning tuua välja sellest lähtuvad järeldused ja ettepanekud Mustamäe Avatud Noortekeskuse huviteenuste arendamiseks.

Töö koosneb kahest osast. Uurimisülesannete täitmiseks tuuakse magistritöö esimeses osas välja noorte kliendikäitumise spetsiifika, noortele haridus- ja vabaajateenuse osutamise teoreetilised lähtekohad ning teenusedisaini protsessid ja meetodid. Uuritakse allikaid, kus käsitletakse avaliku teenuse erisusi, tuuakse välja noorsootöö olemus, keskendutakse noort ümbritsevate võrgustike kaardistamisele, teenuse arendamise võimalustele ja võrreldakse erinevaid teenusedisaini protsesse. Noorte kliendikäitumise spetsiifika huviteenuste tarbimisel teoreetiliste seisukohtade analüüsimiseks ja sünteesimiseks tuginetakse peamiselt järgmistele autoritele: Tulva ja Viiralt, Aimre, Bronfenbrenner, Klecfbeck ja Odgen, Edovald jt. Avalike teenuste ja noorsootöö olemuse avamisel kasutatakse peamiselt Djellal ja Gallouj, Gref, Kübler, Pernits ning

Colley mõtteid. Teenusedisaini kui metoodika osas tuginetakse peamiselt: Moritzile, Van Oosteromile, Shostackile, Sandersile, Dunnele ja Martinile jt.

Töö teises osas keskendutakse Eesti noortele suunatud vabaajateenuse pakkumisele ja Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenusele; viiakse läbi kvalitatiivne kombineeritud uuring, mis sisaldab eelnevalt määratletud teenusedisaini protsesse ja eesmärgi täitmiseks sobilikke uurimismeetodeid. Empiirilise osa teises alapeatükis viiakse läbi individuaalsed- ja fookusgrupi intervjuud, tehakse kvalitatiivne sisuanalüüs ja uurimustulemusi võrreldakse teooriaga. Viimases alapeatükis tuuakse välja järeldused ja arendusettepanekud noortele suunatud huviteenuste arendamiseks.

Lõputöö vormistamisel on lähtutud 01.01.2016 kehtima hakanud Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži üliõpilaste kirjalike tööde juhendist. Magistritöö autor soovib tänada Mustamäe Avatud Noortekeskusest Elari Lendu, Kerttu Vetemad, Teele Viili ja Lea Pulleritsi panuse eest empiirilise osa valmimisele. Samuti tänab autor oma juhendajat Gerda Mihhailovat ja retsenseerijat Anu Aunapuud, kes aitasid tööd muuta sisulisemaks ja paremini struktureeritumaks. Lõpetuseks sooviksin tänada õde Gerda Rohi, kes jälgis korrektset keelekasutust ja abikaasa Hendrik Neppit, kes hoolitses lõputöö valmimise perioodil laste ja kodu eest.



# **1. NOORTE KLIENDIKÄITUMISE ERIPÄRAD NING NEILE SUUNATUD TEENUSE LOOMISE PÕHIMÕTTED**

## **1.1. Noortele suunatud haridus- ja vabaaja teenuste osutamise põhimõtted**

Noortele suunatud hariduse- ja vaba aja teenuste disainimisel on esmalt oluline lahti mõtestada, kes on noor ja mis on teenus. Arvestades seda, et uuringus analüüsitakse avaliku sektori organisatsiooni, siis käsitletakse ka teenust eeskätt avaliku teenuse võtmes. Noorte suunamisel noortekeskustes kasutatakse noorsootööle omaseid meetodeid ning mitteformaalse hariduse õpetamise võtteid, mida rakendades pakutakse huvi- ja vaba aja teenust.

Postmodernses ühiskonnas on suhted noorte ja perekonna vahel võrreldes varasemaga muutunud ebakindlamaks. Biopsühhosotsiaalne (st psühholoogiliste, sotsiaalsete ja bioloogiliste faktorite koosmõju) ebakindlus on tingitud ühelt poolt võimalusest täiskasvanutega peaaegu võrdselt nautida heaoluühiskonna pakutavaid hüvesid ja teisalt risk kogeda moodsa eluviisiga kaasnevaid ohte (Tikerpuu-Kattel, 2001, lk 45). Lapsed ja noored on üha teadlikumad ühiskonna ja maailma probleemidest, levinud on teise riiki tööle või elama asumine, kusjuures laps jäetakse üksi või sugulaste-tuttavate hoole alla; töökohtadest tingitud pendelmigratsioon, mis tekitab hulgaliselt üksi last kasvatavaid vanemaid; meelemürkide kättesaadavus ja vähene teadlikkus nende mõjust; vaimse tervise häired; alaealised lapsevanemad jne – kõik need küsimused asetavad lapsi meie ühiskonnas uute valikute ette (Tulva, 2008, lk 27). Samal ajal on ühiskonnal lapse ja noore suhtes ootused, et temast kasvaks kõrge kodanikutundega noor, kes on aktiivne, langetab iseseisvaid valikuid ja näeb enda erinevaid võimalusi. Kui

perekondlikul tasemel jääb eelolev kasvatustöö tegemata, siis langeb vastutus antud küsimuses riigile.

Mõistele "noor" on palju erinevaid tähendusi nagu näiteks alaealised, noorukid, teismelised, noored täiskasvanud, noored (Timmerman, 2012, lk 24). Samuti on noort käsitletud erinevates Euroopa riikides väga erinevalt (tabel 1.1.) Tabelist 1.1 saab järeldada, et noore määratlus algab sünnist kuni 36. eluaastani. Kusjuures enamus juhtudel algab noore käsitus alates 10. eluaastast. Noorus on üleminekuaeg lapsest täiskasvanuikka, kus lisaks füüsilistele muutustele võib noorel tekkida soov eralduda oma vanematest, eesmärgiga ehitada üles iseenda identiteet (Barnes & Rowe, 2008, lk 80). Üleminek ühest arengufaasist teise on noorele keeruline ja seejuures tuleb teda toetada ja mõista, kuna sellel hetkel on noor vastuvõtlik kõigile välisteguritele ja – mõjudele. Näiteks on nad kergemini mõjutatavad eakaaslaste poolt, kelle toel nad võivad edukalt elus edasi liikuda või leida hoopis negatiivset eeskujut, mille tulemusena võib noor kaotada sihi ja hakata väärtustama teda halvasti mõjutavaid tegevusi.

**Tabel 1.1.** Noore vanuseline käsitus erinevate Euroopa riikide lõikes

Riik	Austria	Eesti	Saksa- maa	Kreeka	Iirimaa	Itaalia	Hol- land	Norra	Rumee- nia	His- paania
Vanus (aasta)	11-25	7-26	14-27	< 30	10-25	15-36	< 23	< 26	15-35	15-29

Allikas: Autori koostatud Institut Für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 2010, lk 23 põhjal

Sotsiaalse vastutuse kandmise eesmärgil on riigi tasandil korraldatud mitmed avalikud teenused. Gadrey (1996) on öelnud, et teenust võib defineerida kui hulka jooksvaid tehinguid (operatsioone), mida viib läbi teenuseosutaja keskkonnas, kus kliendid (tarbijad) on seotud teenuseosutajaga erinevatel viisidel, kuid teenuse pakkumisel ei looda kaupa, mis saaks selles keskkonnas majanduslikult iseseisvalt ringelda (Djellal & Gallouj, 2008, lk 39). Selliste tehingute eesmärgiks on muuta keskkonda erinevatel viisidel (*ibid.*). Vastavat definitsiooni on võimalik kasutada ka avalike teenuste puhul, kuid avalikel teenustel ja nende osutamisel on mõned eripärad, millega tuleb arvestada. Nimelt on avaliku teenuse mõiste lai ning riigiti erinevalt lahti mõtestatud. Näiteks on Euroopa Liidus avalike teenuste asemel võetud kasutusele termin üldhuvi teenused (*services of general interest*), et vältida arusaamatusi seoses riikide tavaga defineerida avalikke teenuseid ning saavutada ühtset keelt (Bjørnsen, Foss, Johansen & Langset,

2013, lk 16). Üldjoontes saab öelda, et avalik teenus on avaliku võimu poolt aktsepteeritud tegevus, mis lähtub kogukonna vajadustest ning avaliku halduse ülesandeks on neid vajadusi rahuldada (Bilouseac, 2012, lk 239-241). Teisisõnu, kui noortel puuduvad võimalused huvihariduse saamiseks, siis on avaliku võimu ülesanne need võimalused luua. Avalikud teenused on reguleeritavad riigi kesktasandil või kohalikul tasandil, kuid neid saavad pakkuda organisatsioonid nii avalikust, era- kui ka kolmandast sektorist (Osborne & Strokosch, 2013, lk 32). Teenuste defineerimisel tuleb arvestada teenuste karakteristikutega (Howitt & McManus, 2014, lk 39- 41; Osborne & Strokosch, 2013, lk 36; Parry, Newnes & Huang, 2011, lk 20-23; Shostack, 1984, lk 133-134):

- mittemateriaalsus – teenust ei saa enne ostmist käega katsuda ega proovida ning teenust pole võimalik omada;
- heterogeensus – teenus on protsess, mis areneb selle tarbimise käigus;
- lahutamatus – teenuse pakkumist ja tootmist ei saa eraldada;
- kaduvus – teenuse pakkumine toimub ühel ajahetkel ja seda ei ole võimalik ladustada, sest sellel puudub vorm.

Autorina leian, et teenuse puhul on oluline arvestada, et teenus toimub ajahetkes, mida ei ole võimalik taastada ja teenus ei ole materiaalne, vaid pigem tajutav ja tunnetatav. Lisaks on noor üks osa teenuse loomise protsessist.

Eelpool välja toodud omadused kehtivad ka avalike teenuste puhul, lisaks tuuakse viimaste osas välja eripärad (Djellal & Gallouj, 2008, lk 65–67):

- avalike teenuste väljundil (*output*) ei ole hinda (mis omakorda teeb keeruliseks teenuste väljundi kvaliteedi muutuste mõõtmise);
- mõningatel juhtudel tarbitakse avalike teenuste väljundit kollektiivselt;
- avalikel teenustel võivad olla nii otsesed kui kaudsed tarbijad;
- avalike teenuste osutamine lähtub põhimõtetest nagu teenuse järjepidevus, katkematus, võrdne kohtlemine ning finantsiline järjepidevus.

Siinkohal sooviksin autorina tuua välja, et avalikul teenusel puudub üldjuhul hind tarbija ehk noore jaoks, kuid omavalitsuse jaoks on avaliku teenuse pakkumisel hind. Võrdse kohtlemise printsiip (avalik teenus peab olema võrdselt kättesaadav igale noorele) on oluline avaliku teenuse tunnus.

Vedinas (2013, lk 345-346) toob välja, et avalike teenuste pakkumisel tuleb lisaks arvesse võtta seda, kes teenuseid pakub (kas riik või riigi poolt autoriseeritud keha), mis on pakkumise eesmärk (vastata avaliku huviga kaasas käivatele sotsiaalsetele vajadustele) ja millised on teenusepakkumise põhimõtted (võrdsus ning pakkumise järjepidevus). Avalike teenuste osutamise tootlikkuse või tulemuslikkuse tõstmiseks on enamik Euroopa riike viimastel aastakümnetel läinud reformide teed. Djellali & Gallouji (2008, lk 176) sõnul on peamisteks reformideks olnud: juhtimisreformid; erastamine ja väljapoole delegeerimine; informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiate (IKT) kasutuselevõtt.

Viimane reformitüüp on kaasa toonud e-teenustele keskendumise. IKT kasutamise eesmärgid avalike teenuste osutamisel on olnud teenuste osutamise protsessi innovatsioon (tootlikkuse suurendamine), radikaalne protsessi innovatsioon (fookus kvaliteedil) ning teenuse enda innovatsioon, näiteks läbi e-valitsemise (*ibid.*, lk 180). Kuna e-teenuseid iseloomustab pidev vastastikune tootmine ja tarbimine, peetakse tarbijate kaasamist väga oluliseks (Bolton & Saxena-Iyer, 2009, lk 91-92). Autorina leian, et e-keskkonnad on hea väljund jõudmaks noorteni, sest oma vaba aega sisustatakse tihti internetis. Lisaks tuleb e-teenuste puhul silmas pidada, et kõik tavateenustele omased karakteristikud, nagu kaduvus ja lahutamatus, ei pruugi olla e-teenustest rääkides asjakohased (Lindgren & Jansson, 2013, lk 8). Kuigi e-teenused on muutunud viimase 15 aasta jooksul oluliseks osaks valitsuse agendast, ei ole alates 2008. aastast e-teenuste kasutamine märgatavalt suurenenud (Szkuta, 2014, lk 558-559). Siinkohal peab aga silmas pidama, et e-teenused on üldine mõiste, mis hõlmab endas mitmeid erinevaid elektroonilistes kanalites kättesaadavuse tasemeid. Tasemed võivad varieeruda informatsiooni edastamisest selleni, et e-teenus on täies ulatuses elektroonilise kanali kaudu kättesaadav ning kogu suhtlus toimubki ühes keskkonnas (Wauters & Colclough, 2006). Teisisõnu on võimalik teenus viia ühe e-teenuse keskkonna põhiseks, samas võib antud teenus olla kättesaadav ka erinevatel elektrooniliste kanalite tasemel.

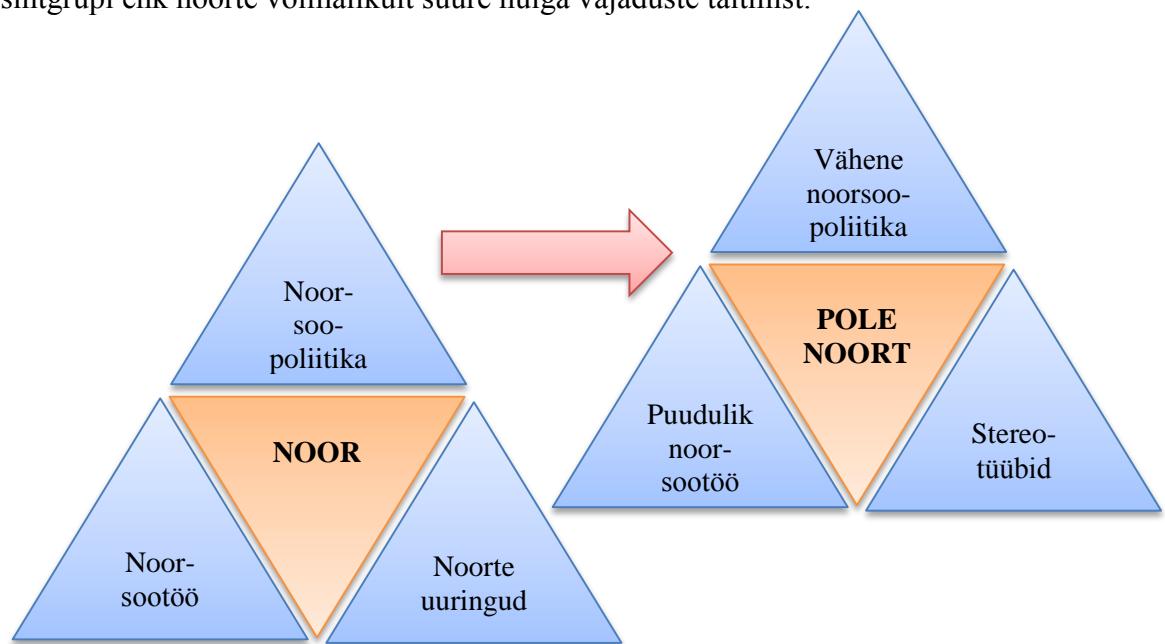
Mitmed autorid on välja toonud vajaduse läheneda senisest teistmoodi avalike teenuste osutamisele (Ling, 2002, lk 630; Pollitt, 2003, lk 35; Osborne, 2010, lk 1; Osborne,

Radnor & Nasi, 2013, lk 135). Riigid, kes soovivad avaliku sektori terviklikumat toimimist, peavad arvesse võtma ka avalike teenuste osutamist ning seda valdkonda tuleb vaadata süsteemselt ning strateegilisel tasandil. Mitmete avalike teenuste puhul ei piisa vaid vaatest ühele teenuseosutajale, sest kodanik võib olla mitmete erinevate avalike teenuste tarbija (näiteks sotsiaalteenuste puhul) ning lähtudes kodaniku heaolust peab fookus olema suunatud mitmete asutuste integreeritud ja koordineeritud tegevustele (Provan & Milward, 1995, lk 2; Jennings & Krane, 1994, lk 341–342). Autorina leian samuti, et noortevaldkonnas on oluline, et erinevad avalikud institutsioonid teeksid omavahel aktiivset koostööd. Näiteks, kui noor noortekeskuses räägib, et ta vanematel pole tema jaoks aega ja ta on jäetud hooleta, siis on oluline, et noorsootöötaja informeeriks sellest lastekaitset, omavalitsuse sotsiaalosakonda ja vajadusel ka politseid.

Teaduskirjanduses on märgitud (nt Provan & Milward, 1995; Keast & Brown, 2002; Head, 2008; Christensen & Lægreid, 2008; Ojo, Janowski & Estevez, 2011), et nii kompaktse valitsuse (*joined-up-government*), ametkondade lähenemise (*whole-of-government*) kui võrgustike (*networks*) kontseptsioonid soovivad muuhulgas saavutada sujuvat avalike teenuste pakkumist (*seamless services*), kus kodanike juurdepääs teenustele on ühtne ja ladus, mitte killustunud. Avalikud teenused peaksid tarbija jaoks olema ühtsed, see aga nõuab kõrgetasemelist koordineerimist ja koostööd erinevate asutuste vahel. Timoneni, O'Donnelli & Humphreysi (2003, lk 66) sõnul ei saa vaadelda teenuste osutamist vertikaalselt oma asutuste piires, vaid see peab olema süstemaatiliselt integreeritud. Antud magistritöö raames käsitleb autor avalikku teenust kui mitte käega katsutavat ja ühes ajahetkes pakutavat teenust, mis peab jälgima võrdse kohtlemise printsiipi ja olema järjepidevalt kättesaadav. Lisaks on oluline, et erinevad ametiasutused teeksid omavahel koostööd, et klient ehk noor saaks enda jaoks vajaliku teenuse kätte ühest kohast.

Avalike teenuste osutamist noorte valdkonnas reguleeritakse üldjuhul noorsoopoliitika kaudu, mis koordineerib noorsootööd ja noortega seotud uuringuid. Chrisholmi, Kovacheva & Merico (2011, lk 40) välja töötatud nn. maagilise kolmnurga eesmärk on sünergia valitsuse, kodanikuühiskonna ja teaduse vahel. Noorte valdkonnas on

kolmnurga keskmeks noor (joonis 1.1.). Esimene valdkond, riigiasutused ja noorsoopoliitika, vastutavad noori puudutava seadusandluse ja selle rakendamise eest. Teine valdkond on teadlased ja noori puudutavad uuringud, kelle ülesanne on luua teadmisi noorte kohta. Kolmas valdkond on kodanikuühiskond ehk noorsootöö, kus noorteorganisatsioonide ja spetsialistide kaudu viiakse ellu noori puudutav tegevuskava. (Oliart & Fiexa, 2012, lk 330) Noorte toetamise tugevdamiseks ja ühiskonnas osalemiseks on oluline nende kolme valdkonna vaheline mitmesuunaline koostöö. Kui koostöö on vähene, näiteks riigis tegeletakse vähe noorsoopoliitikaga; uurimistöö on alarahastatud, põhineb pigem stereotüüpidel või põhineb noorsootöö noortega ennekõike vabatahtlikkusel, siis võib maagilisest kolmnurgast saada Bermuda kolmnurk, kus noorest kui subjektist saab pelgalt objekt. (*ibid.*) Autorina leian, et koostöö nii institutsioonide kui ka erinevate valdkondade vahel on vajalik, et tagada sihtgrupi ehk noorte võimalikult suure hulga vajaduste täitmist.



**Joonis 1.1.** Noorsootöö korraldamise toimiva ja ebatõhusa mudeli kirjeldused (autori koostatud Chisholm, Kovacheva & Merico, 2011, lk 40; Oliart & Fiexa, 2012, lk 330 põhjal).

Saanud ülevaate avaliku teenuse kontseptsioonist ja selle seosest erinevate valdkondade koostöö vajalikkuse kohta, pööratakse järgnevalt tähelepanu noorsootöö valdkonnale. Noorsootöö on tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgsaks arenguks, mis

võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, tasemehariduse- ja tööväliselt tegutseda. Noorsootöö korraldamisel lähtutakse võrdse kohtlemise, sallivuse ja partnerluse põhimõtetest, noorte vajadustest ja huvidest. Noorsootöö põhineb noorte osalusel ja vabatahtlikkusel, toetades noorte omaalgatust. (Noorsootöö seadus, 2010) Euroopa Komisjoni kohaselt (Youth Partnership..., *n.d.*) on noorsootöö eesmärk pakkuda noortele võimalust iseenda tulevikku kujundada. Noorsootööd tehakse noorte jaoks ja koos noortega, lähtudes nii sotsiaal-, kultuuri-, haridus- ja poliitikavaldkonnast. Üha enam pakub noorsootöö noortele nii tegevusi kui ka teenuseid.

Kui noorsootöö ei ole riigitasandil seadusandlikult määratletud, siis lähenetakse enamasti mõiste avamisele eesmärgipõhiselt. Nii näiteks populariseeritakse Suurbritannias järgmist arusaama: „Noorsootöö aitab noortel õppida iseenda, teiste ja ühiskonna kohta, sidudes lõbu, väljakutse, õppimise ja saavutamise“ (NYA Guide..., 2008). Noorsootöö sihtrühmana nähakse seal eeskätt teismelisi ehk noori vanuses 13 kuni 19 eluaastat (*ibid.*). 2007. aastal Euroopa tasandil läbiviidud võrdlusuuringus (hõlmas 10 Euroopa riiki) jõuti järeldusele, et noorsootöö definitsioon väljendab eri riikides enamasti kahte noorsootöö eesmärki. Ühest küljest on noorsootöö eesmärk tagada soodsaid sotsiaalseid, kultuurilisi, hariduslikke või poliitilisi kogemusi, et tugevdada noorte isiklikku arengut. Teisalt pakkuda võimalusi noorte sujuvamaks integreerumiseks täiskasvanute maailma. Bohni uuringus (2007) tõdetakse, et kõigis osalenud riikides (Austria, Eesti, Saksamaa, Kreeka, Iirimaa, Itaalia, Holland, Norra, Rumeenia, Hispaania) mõisteti noorsootööd kui koolivälist haridust, seega on noorsootöö seotud mitte- või informaalse haridusega.

Noorsootöö sotsiaal- ja kultuurielukesksetes lähenemistes on üha selgemalt domineerimas õppimiskeskne, sh kodanlikuhariduslik arusaam. 2001. aastal Schizzeretto ja Gasperoni (2001, lk 137) läbi viidud esinduslikus uuringus (hõlmas 18 Euroopa riiki) loodi noorsootöö kesksete küsimuste põhine ja Esping-Andreseni heaoluriikide tüpoloogiale toetuv klassifikatsioon, mis nimetab kaasaegse noorsootöö põhisuundadena vaba aja sisustamise, info ja nõustamise, terviseedenduse, töö kogukonnas, töö riskinoortega ning noorte lapseeas täiskasvanuikka ülemineku toetamise. Antud magistritöös käsitletakse noorsootööd kui noore isiksuse mitmekülgsel

arendamist noore vabal tahtel, mille käigus noort suunatakse ja nõustatakse vastavalt vajadusele.

Ühinenud Rahvaste Organisatsioon (ÜRO) vaatleb noorsootööd osana noortepoliitikast, kasutades üldreeglina vaba aja (*leisure*) mõistet. Vaba aeg on ainus noortepoliitika 25 võtmevaldkonnast, millele ei ole ÜRO määratletud maailma mastaabis võrreldavat näitajat. Siiski tõdetakse, et vaba aja tegevused toimuvad väljaspool kooli ja tööd (sarnaselt Eesti noorsootöö definitsiooniga) ning mõjutavad oluliselt lapse sotsiaalset ja tunnetuslikku arengut. Ka Horner & Swarbrooke (2005, lk 22) on öelnud, et vaba aeg hõlmab endas tervet rida erinevaid võimalusi, mida inimesed võivad teha töövälisel ajal. Võimalikeks tulevikus võrreldavateks näitajateks peetakse teleri või arvuti ees, lugedes, sportides, eakaaslastega suheldes ning kultuuriüritustel (sh hobiklubis (*hobby club*)) veedetud tundide arvu nädalas (Youth and..., 2010). Autorina arvan, et noorte puhul tuleb vaba aja all käsitleda aega, mis jääb noorel pärast kooli ja koolist antud kodutöid ning selle aja planeerimisel on noorel endal suur roll.

Huvitegevus on üks noorsootöö valdkondi ja see on lühiajaline süsteemne juhendatud tegelemine huvialaga noore vaba tahte alusel tema tasemeõppest ja tööst vabal ajal. Selle eesmärgiks on süvendatud teadmiste ja oskuste omandamine valitud huvialal. Siia hulka kuulub ka huviharidus, mis on pikaajalisem. (Noorsootöö strat..., 2006, lk 23) Kooli kontekstis on huvitegevus koolis toimuv või kooli korraldatud õppekava läbimist toetav või õppekavaväline tegevus. Huvitegevuses kasutatakse erinevaid õppevorme ja meetodeid. Populaarseimad on erinevad ringid ja stuudiod. (Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus, 2010) Huviharidust peetakse üheks stabiilsemaks, jätkusuutlikumaks ning pikaajalisema traditsiooniga noorsootöö valdkonnaks, kuna on üldjuhul finantseeritud olulisel määral kohaliku omavalitsuse eelarvest (Noorsootöö strat..., 2006, lk 11). Autorina leian, et huviharidust tuleb rahastada ja väärtustada riiklikul tasemel sama kõrgelt kui põhiharidust, mille puhul kehtib noortel koolikohustus kuni 17. eluaastani. Arvan, et koolis pakutav akadeemiline haridus on vajalik, kuid huvihariduse kaudu on võimalik arendada mitmekülgsemaid noori, kes tänu sellele on väärtuslikum ressurss tööturul. Antud uuringus käsitletakse huvitegevust



kui eesmärgistatud ja juhendatud tegelemist huvialaga, kus noor osaleb vaba tahte alusel koolivälisel ajal.

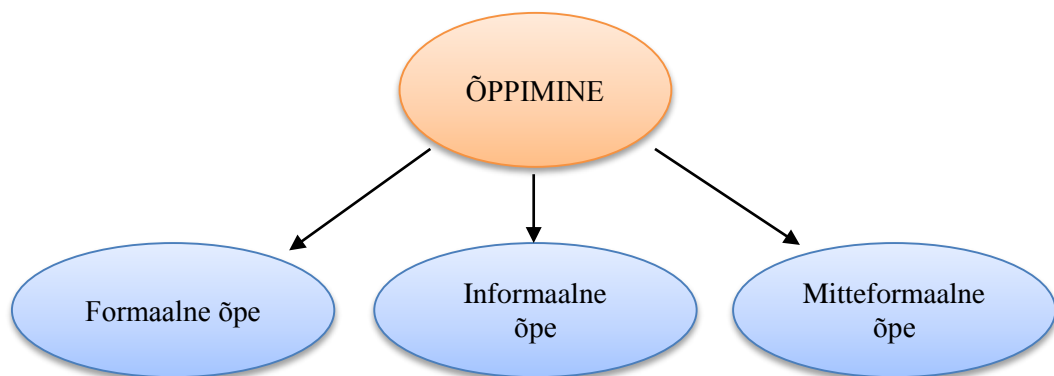
Sarnaselt noorsootöö mõistega leidub ka noortekeskuste rolli ja töö sisu kohta rahvusvaheliselt erinevaid arusaamu. Euroopa Noorteklubide Konföderatsioon kasutab oma liikmeid siduva mõistena avatud noorsootööd (*open youth work*). Avatud noorsootöö eesmärk on Euroopa Noorteklubide Konföderatsiooni määratluse järgi „pakkuda noortele nende vabatahtliku kaasatuse baasil arendavaid ja harivaid kogemusi /---/. Avatud noorsootöö leiab aset noorteklubides, noorteprojektides, noortekeskustes, noortemajades, tänaval – kus iganes võib leida noori.“ (Open Youth Work, 2011) Mitmel pool kasutatakse noortekeskuse terminit, kuid see ei pruugi endas hõlmata noorsootöö valdkonda, vaid see võib tähendada ükskõik mis sektoris tegutsevat noortele suunatud ettevõtmist. Nii näiteks välditakse arengumaades HIV/AIDS ennetamise struktuure, luues liialt otsekoheste nimedega asutusi nagu ennetuskeskus, nõustamiskeskus, ravikeskus ja selle asemel kasutatakse tihti noortekeskuse mõistet (Erulkar, Beksinska & Cebekhulu, 2001). Osades riikides on aga noortekeskusel alaealiste suhtlusklubi roll (*drop-in centre*), kus süsteemset arendustööd eesmärgiks ei seata ja olulisemal kohal on meelelahutuslik roll (Martin, 2006). Eestis toimus varasematel kümnenditel enamik noorte arendavatest vaba aja tegevustest huvikoolide (nõukogude perioodil nimetatud pioneerimajades) vormis. Alles 1990. aastate lõpul levis Eesti noorsootöös noortekeskuste asemel avatud noortekeskus (ANK). Sellega rõhutati noortekeskuste erinevust formaalsema töökorraldusega institutsioonidest. (Kasemets & Rahnu, 2005, lk 8) Eestis on avatud noortekeskus noorsootöö asutus, mis kasutab avatud noorsootöö meetodit, on kättesaadav kõigile noortele ning on piirkondlikuks noorsootöö korraldamise keskuseks (Avatud noortekeskuste, teavitamis..., 2007). Autorina arvan, et avatud noortekeskuse formaat on hea võimalus kaasamaks noori ühiskonda ja samas harida ning arendada neid ilma, et nad seda ise endale teadvustaksid kui õppimist.

Avatud noorsootöö meetod on meetod, mis on avatud noorele, seadmata tingimusi tema tõekspidamistele, võimetele, oskustele, teadmistele ja majanduslikele eeldustele; kaasab noori tegevuse algatamisse ja arendamisse; võimaldab noorele suhtlemist ja arendavat

tegevust talle sobival kodu- ja koolivälisel ajal, seades esikohale noore omaalgatuse arendamise; loob tingimused mitteformaalseks õppimiseks, eelkõige kogemuslikuks õppimiseks tegevuse ja suhtlemise kaudu (Noorsootöö strateegia 2006–2013, 2006, lk 33). Antud selgitus avatud noorsootöö meetodi kohta on ka võetud eeloleva uuringu aluseks. Avatud noorsootöö üks meetodeid on mobiilne noorsootöö, mille hulka kuulub ka tänavatöö, töö tänavatel, välitöö – erinevates riikides kutsutakse mõistet erinevalt, kuid tulemus on samaväärne (Schickle, 1997, lk 21). Tänavatöö on ülesotsiva töö kontaktivorm (st spetsialist läheb noore juurde tema sotsiaalruumi). Töötajad ei ole pelgalt institutsiooni ruumides, vaid ka oma sihtgrupi vahetus elukeskkonnas (Gref, 1995, lk 13). Tänavatööd tehakse noorsootöötajate paarina, milles on enamasti esindatud mõlema soo esindajad. (Schickle, 1997, lk 21). Tänavatöö sihtgrupiks võivad olla uimastisõltlased, noortekambad ja –grupid, kodutud jne (Gref, 1995, lk 14). Tänavatöö üheks sihtgrupiks on ka riskilapsed. Riskilapsed on liikuvad ehk mobiilsed ning seetõttu peab koostöö erinevate spetsialistide vahel ja ka erinevate linnaosade vahel olema hästi organiseeritud (Korp, 2007, lk 12). Mujal maailmas kasutatakse sageli mõiste riskilaps asemel tänavalaps, mille tähendus on mitmetahuline. Inglisekeelses terminoloogias on välja toodud kaks mõistet: lapsed tänaval (*children in the street*) ja tänavalapsed (*children on the street*). Esimene neist tähistab lapsi, kes on osa oma ajast tänaval, kuid samas on neil perekond olemas. Tänavalapsed on aga lapsed, kellel kodu puudub. Nende koduks ongi tänav ja nad saavad loota vaid iseendale. (Leppiman & Enn, 1997, lk 62) Kübler (2007, lk 46; 2010, lk 24) leiab, et tänavatöö juures on oluline roll kontaktiloomisel, sõltumata sellest, kas see toimub tegevuse alguses, uue piirkonna hõivamisel või uute gruppide ning üksikisikute tundmaõppimisel.

Noortekeskused on muutunud oluliseks osaks ühiskonnas. Algselt oli nende eesmärgiks pakkuda noortele kohta olemiseks ning heal juhul olid olemas ka mõned lauamängud. Tänapäeval on noortekeskused muutunud mitteformaalse õppe keskusteks. Noorsootöö on osa nn koolivälisest haridusest, nagu seda on ka kutseliste või vabatahtlike noorsootöötajate ja noortejuhtide korraldatav vabaajategevus, mis põhineb mitteformaalsel õppimisel ja vabatahtlikul osalusel (Euroopa noortevaldkonna..., 2009, lk 12). Noortekeskuste eesmärk ei ole enam pakkuda kõigest kohta olemiseks, vaid leida võimalused igakülgeks noore arendamiseks.

Rääkides haridusest ja õppimisest, mõeldakse enamasti kooli ja koolis antavat haridust. Koolis pakutavat faktipõhist õpet on aga tugevalt kritiseeritud ja üldiselt valitseb seisukoht, et ainult faktiteadmistest ei piisa ühiskonnas edukaks toimetulemiseks. Tänane kool ei suuda veel seda pakkuda, kuid muutuv õpikäsitus (MÕK) ja 21. sajandi kooli põhimõtted keskenduvad just sellele, et kool oleks ajaga kaasas käiv ja valmistaks õpilasi ette reaalseks eluks muutunud ühiskonnas (sh suhtlemis- ja koostööoskused, loovus jne).



**Joonis 1.2.** Õppimise ja hariduse viisid (autori koostatud Pernits, 2007, lk 42 põhjal).

Pernits jagab õppimise ja hariduse viisid kolmeks: formaalne, informaalne ja mitteformaalne õpe (joonis 1.2.). Formaalne õpe toimub koolis, see on teatud taseme või eani kohustuslik ning õppekavade alusel organiseeritud ja ühtse hindamissüsteemiga õppimine. Informaalne õppimine tähistab igapäevaelus aset leidvat sotsialiseerumist, ette kavatsemata arenguprotsessi. Õppides järgitakse teiste eeskujut, saades teavet meediakanalistest, reisides jne. Mitteformaalne ja informaalne on esmapilgul sarnased, sest mõlemad toimuvad väljaspool formaalharidussüsteemi. Mitteformaalne õpe erineb informaalsetest õppes eelkõige seeläbi, et seda iseloomustab mõtestatus, eesmärgipärasus ja planeeritus. Erinevalt formaalharidusest ei toimu mitteformaalne õppimine ühepoolsest autoriteedi sõnumite kaudu, vaid läbi ühiste teadmiste loomise. Oluline on õppimine kui protsess. (Pernits, 2007, lk 42) Teisisõnu käsitletakse formaalõppe all õppekavade põhise õppimist; informaalne õppimine toimub igapäevaselt ühiskonnas sotsialiseerudes ja mitteformaalne õpe on eesmärgistatud õppimise protsess, kus noor ise aktiivselt osaleb.

Üks olulisi mitteformaalse õppimise erinevusi formaalsest õppimisest on lisaks eelnevale lähtumine õppija isiksusest, tema senisest tasemest, tempost ja soovidest. Mitteformaalne õpe toetab inimese mitmekülgset arengut, tõstab tema enesehinnangut ja –teadlikkust, aitab omandada pehmeid väärtusi ehk sotsiaalseid oskusi, kultuuridevahelist pädevust, meeskonnatööoskust, probleemide lahendamise võimet, paindlikkust ning avatust uutele suundadele ja muudatustele. (Pernits, 2007) Colley rõhutab, et kuigi esmapilgul näivad formaalne ja mitteformaalne õppimine üksteisest täiesti erinevad, ei ole tegelikkuses lihtne nende vahel selget piiri tõmmata. Igasugune formaalne õppimine sisaldab ka mitteformaalse õppimise elemente ja vastupidi. (Colley, 2006) Seega võivad mitteformaalse hariduse tegevused võtta ka kirjandus- ja matemaatikatundide kuju või kultuuriliste tegevuste vormi nagu muusika, tants ja draama, sporditreennid ja –tiimid, laste õigustest teavitamine või mingid muud spetsiaalsed teemad, mis noorte üksteise mõistmist ja seejuures ka keelelist kompetentsust arendaks (Non-formal..., 2006, lk 2). Kunsti- ja esteetikaalane haridus aitab lastel kohaneda igapäevaste elusituatsioonidega interaktsiooni enesevaatluse kaudu. Kui lapsed on harjunud väljendama oma sisemist maailma ja tundeid verbaalselt, siis näideldes seisavad nad vastamisi teistelt peegelduva tõega ja saavad õppida toime tulema ka igapäeva situatsioonide ja väljakutsetega. Lisaks omandavad nad oskused, mis aitavad neil oma eluga hakkama saada suhetes teiste inimestega. (Karppinen & Ruokonen 2008, lk 184) Autorina leiab, et kombineerides formaalse - ja mitteformaalse õppemeetodeid, on võimalik saavutada tõhusaim arendamise viis noortele.

Tihti ei hinda inimesed ise oma mitteformaalse õppe kaudu saadud kogemusi. Ühiskonnas on vaja tõsta teadlikkust mitteformaalsest õppest ja hakata seda rohkem väärtustama. Chisholm & Hoshind (2006) sõnul tuleb ühiskonnas ja majanduses paremini ära kasutada mitteformaalse õppe tulemusi, et reageerida muutuva maailma vajadustele. Avatud noortekeskustel on oluline roll noortele mitteformaalse õppimise võimaluste loomisel. Pernits (2007) leiab, et noortekeskuste avatud loomus peaks tagama selle, et mitteformaalse õppimise võimalused on kättesaadavad kõikidele noortele, olenemata nende võimetest, oskustest, senistest teadmistest ja rahalistest võimalustest.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et avalikud teenused on reguleeritud riigi kesk- ja kohalikul tasandil. Avalikke teenuseid võivad pakkuda nii avalik, era- kui ka kolmas sektor ja teenuse osutamisel tuleb jälgida, et klient ehk noor saaks terviklikku teenust, mille puhul on oluline, et erinevad ametkonnad teeksid omavahel aktiivset koostööd. Riiklikul tasemel tegeletakse noortega eelkõige läbi noorsootöö valdkonna. Noorsootöö on tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgsaks arenguks, kus kasutatakse peamiselt mitteformaalseid haridusmeetodeid. Noorsootöö üks valdkondi on huviharidus, mis on lühiajaline süsteemne juhendatud tegevus huvialaga noore vaba tahte alusel.

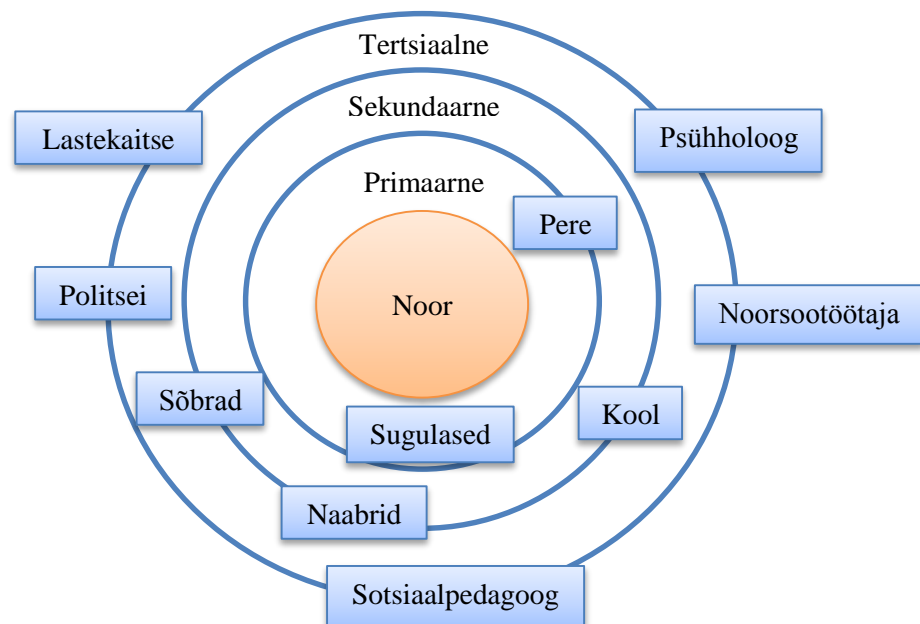
## **1.2. Noorte kliendikäitumise spetsiifika teenuse tarbijana**

Noortele huvi- ja vaba aja teenuse disainimisel, on esmalt oluline mõista oma sihtrühma ehk noori. On teada, et lapse ja nooruki arengut mõjutavad palju teda ümbritsev keskkond ja inimesed. Teenuse disainimisel on vajalik saada täpne ülevaade erinevatest keskkondadest, noort ümbritsevatest võrgustikest ja nende mõjust noore otsustele ning arengule.

Noortele teenuse pakkumisel on oluline saada aru teda ümbritsevatest sotsialvõrgustikest ning mis ja kes teda mõjutavad. Georg Simmel (1908) oli esimene, kes võttis kasutusele sotsialvõrgustiku mõiste ja kasutas seda inimeste vaheliste suhete analüüsimisel. Võrgustik ehk kett moodustub üksteisega seotud inimestest (naabritest, sugulastest, klubidest jne) (Tikerpuu & Tulva, 1998, lk 10). Tulva sõnul (1996, lk 7) on sotsialvõrgustiku puhul tegemist üksikisiku kõikide suhtevõrkudega. Sotsiaalset tuge saab noor teatud osalt võrgustikku kuuluvatelt isikutelt ja see moodustab tugivõrgustiku, mis on väiksem kui kogu võrgustik.

Võrgustiku inimese ümber saab jagada kolmeks: primaarne, sekundaarne ja tertsiaalne võrgustik (joonis 1.3.). Primaarse võrgustiku moodustavad noore kõige lähedasemad ja olulisemad isikud (perekond, sugulased) - mida vähem antud võrgustik oma tuge pakub, seda suurem peab olema järgnevate võrgustike panus. Sekundaarsesse võrgustikku kuuluvad sõbrad, koolikaaslased ja naabrid, kuid nende toetus kriisiolukordades on vähene. Viimase, tertsiaalse võrgustiku moodustavad ametnikud ja autor lisas siia ka

noorsootöötajad. Nimetatud kolm võrgustikku on võimalik jagada nelja sektorisse: pere ja sugulased, sõbrad ja naabrid, õppe- ja töökaaslased ning ametnikud. (Tulva & Viiralt, 2001, lk 32) Võrgustikest on välja kujunenud võrgustikutöö ja juhtumikorraldus, mille eesmärk on erinevate ametiasutuste koostöös aidata abivajajaid, kui olemasolev sotsialvõrgustik ei suuda probleemi lahendada, ja võimalusel kaasata antud protsessi ka abivajaja lähedased ning perekond. Ametlike võrgustike spetsialistid peavad olema teadlikud olemasolevatest mitteametlikest võrgustikest ja kasutama neid sobival võimalusel (Roberts-Degennaro, 2008, lk 223). Rothman leiab (2009, lk 752), et juhtumikorraldus on hea strateegia töötades perekondade, lapse koolikohustuse täitmise ja õppeedukuse korral, mõnuainete ravi ja tervishoiuteenuste pakkumisel. Teenuse pakkumisel tuleb esikohale seada teenuse kvaliteet, mitte tasuvus.



**Joonis 1.3.** Võrgustikud noore ümber (autori täiendatud Tulva & Viiralt, 2001, lk 32 põhjal).

Selle, kui aktiivselt noor osaleb huviteenuste tarbijana, määrab palju tema sotsialiseerumise võimekus ja seda mõjutavad tegurid. Aimre (2005, lk 144) järgi on sotsialiseerumise tegurid need faktorid ja tegevused, mis mõjutavad inimese hoiakut, käitumist ja tegevust (nt kolimine uude asutatud punkti, lugemisharjumise ja loetava kirjanduse valiku muutmine). Sotsialiseerimise agentideks on need inimesed ja institutsioonid, kelle ülesanne on edastada sotsiaalset mälu uuele põlvkonnale ja kujunevale isiksusele. Kõige olulisemad sotsialiseerimise agendid noore inimese jaoks

on perekond ja kodu. Kodus omandatakse väärtused ja mudelid, mis kujundavad noort kogu elu vältel. Teine oluline sotsialiseerimise agent on kool. Kool rajab lähetuse aluse, pehmendades ja ühtlustades perekondade sotsiaalsetest erinevustest tulenevaid lahknevusi (Aimre, 2005, lk 144). Kooliajal muutub eakaaslastega suhtlemine kõigile õpilastele igapäevaseks elu osaks (Krull, 2000, lk 151; Aimre, 2005, lk 144). Sarv (2008) kirjeldab kooli olemust, öeldes, et koolile on ühelt poolt omane suhteline isoleeritus ja suletus – eksisteerimine oma reeglite järgi, teisalt aga mõjutatavus ja avatus, seoses ühiskonna ja selle arenguga (Sarv, 2008, lk 24-25). Nii on kool oluliseks ühiskonna väärtusi edastavaks paigaks.

Tähtis roll noorte sotsialiseerumisel on ka eakaaslastel. Väikelastel võib lävimine kaaslastega alata erineval ajal ja olla ka ulatuselt väga erisugune. Õdede ning vendade olemasolul saadakse vastav kogemus juba kodust, veidi hiljem lasteaedades ning mänguväljakutel, aga eraldatud kohas kasvav pere üksik laps saab seda kogeda alles siis, kui avaneb võimalus minna mängukaaslaste juurde (Krull, 2000, lk 151). Uuriuste arvates õpivad lapsed eakaaslastega suheldes rohkem demokraatiat kui perekonnas, kus valitseb pigem autoritaarne suhtlemismudel. Eakaaslased ja omataolised on noortele oluliseks abiks iseseisvumisel ja perekonnast sõltumatuse saavutamisel. Neist saavad tähtsad sotsialiseerimise agendid, kel on mõju noore tegevustele ja valikutele. (Aimre, 2005, lk 145) Sellest hetkest hakkab vähenema perekondliku keskkonna mõju laste sotsiaalsele arengule ja suurenema koolimiljöo ning kaaslaste maailma osatähtsus. Pole kahtlust, et suhtlemine kaaslastega etendab suurt rolli laste kui tulevaste ühiskonnaliikmete sotsiaalsete oskuste kujunemisel. Siit saab alguse nende tegelik integreerumine tulevasse ühiskonda, mida lapsed samas ka iseendi jaoks üles ehitavad. Laste sotsiaalsed kontaktid arenevad koos sotsiaalse pädevuse täiustumisega. Kaaslastega suhtlemine omandab suurima mõju õpilaste sotsiaalsele arengule murdeeas. (Krull, 2000, lk 151) Drõgin (2009, lk 17) arvab, et õppides märkama iseennast, on inimene võimeline nägema ka enda potentsiaali, mis omakorda loob eeldused teiste inimeste mõistmiseks.

Iga indiviidi loomulik eluringi osa on kuulumine gruppidesse. Grupiks nimetatakse kahest või enamast indiviidist koosnevat kooslust, kes mõjutavad teineteist ning kellel

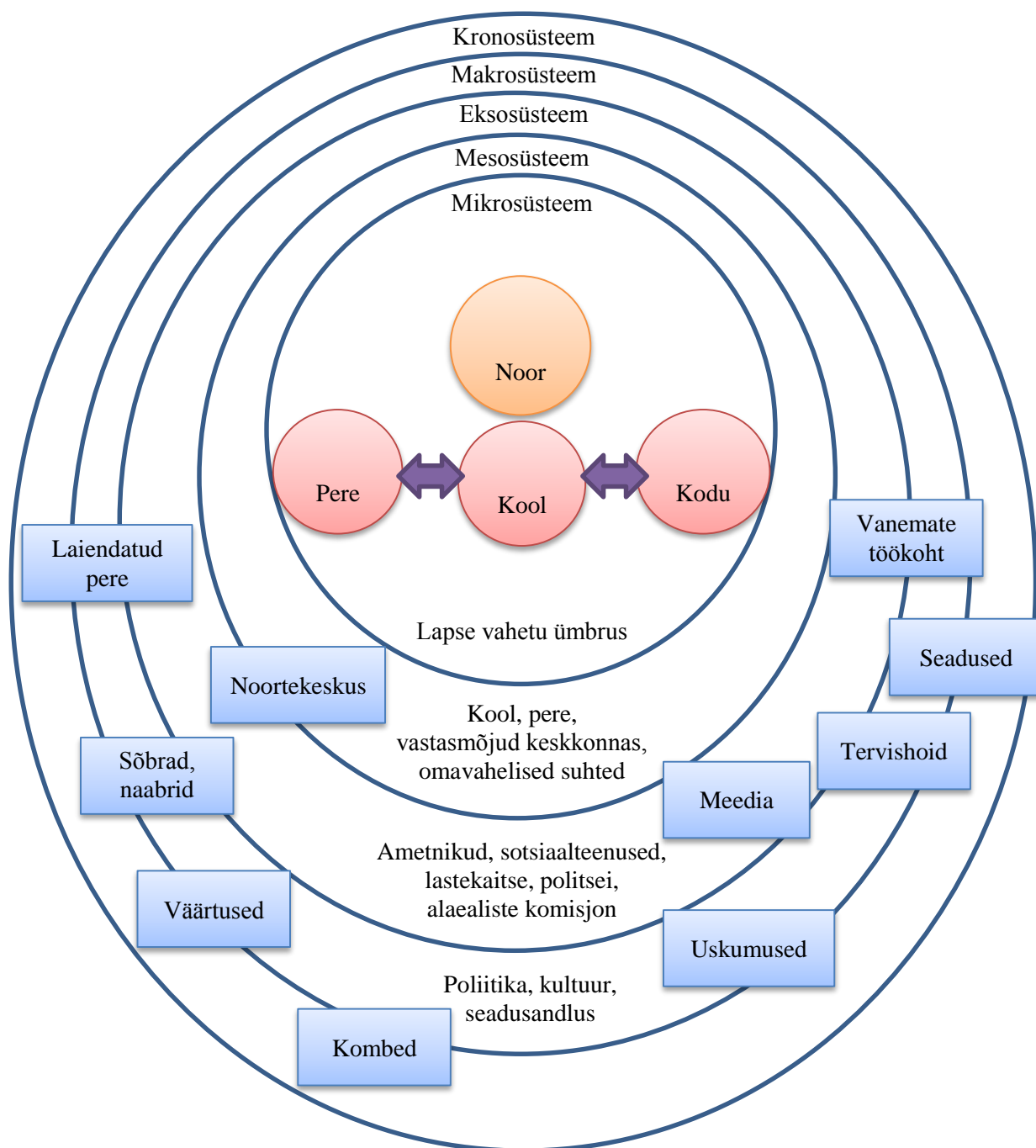
on teatud sarnased huvid ja eesmärgid (Daniel, 1995, lk 139) ning kes on grupiväliste indiviidide poolt nimetatud kui grupiliikmed (Coulshed, 1991, lk 159). Olemas on nii formaalseid kui ka mitteformaalseid grupe (Daniel, 1995. lk 139). Need grupid võivad olla erinevad, nt perekond, klass, omataoliste grupid jne (Preston-Shoot, 2007, lk 46). Noorte jaoks on sõprusuhted ja kampadesse kuuluvus väga tähtsal kohal (Chazan, Laing, Davies & Phillips, 2001, lk 47). Linnas elavatel noortel on suur risk sattuda kampadesse, mis kuuluvad riskigruppi, st narkomaanid, kurjategijad jne. Kuuluvus gruppi teeb nooruki vastuvõtlikuks kõigele, mida grupp temalt ootab (*ibid.*, 126). Alaealiste riskikäitumise kohta on erinevaid kontseptsioone ning põhjused, miks noored sellisele teele satuvad, on keerulised ja mitmetahulised. Kasemetsa & Ilvese (2006, lk 19-20) sõnul on käitumisega seotud probleemide põhjused jagatud kahte rühma – välised ja sisesed. Väliste teguritena on välja toodud perekond, kool, eakaaslased jm ühiskonnaga seotud tegurid ning siseste teguritena tuuakse välja geneetilised eelsoodumused ja isiku eripärad.

Arengupsühholoog Urie Bronfenbrenner'i (1917-2005) töö baseerub kindlal arusaamal sellest, et individuaalne areng on seotud sotsiaalse keskkonnaga (Wertsch & Bronfenbrenner, 2005). 1979. aastal avaldas ta oma teoses *The Ecology of Human Development* uue teoreetilise lähenemise inimese arengu uurimiseks, mida nimetatakse ökoloogiliseks süsteemiteooriaks. Bronfenbrenneri teooria defineerib keskkonnakihi, mis mõjutavad lapse arengut. Interaktsioon lapse bioloogilise arengu, tema vahetu perekondliku/kogukondliku keskkonna ja laiemas sotsiaalse maastiku vahel juhib tema arengut. Muutused ja konfliktid erinevates kihtides on tuntavad ka teistes kihtides. Niisiis, uurides lapse arengut, tuleb arvestada mitte ainult last ja tema vahetut ümbrust, vaid ka laiemas keskkonna interaktsioone. (Paquette & Ryan, 2001) (joonis 1.4.) Autorina nõustun, et last mõjutab tema lähiümbrus, st pere ja sõbrad, ent kaugemates kihtides toimuvatel muutustel on samutikaudne või otsene mõju lapsele.

Mikrosüsteem on vahetu keskkond, milles toimub noore areng, ning sealt pärinevad noore kogemused ja isiklik reaalsus. Muutused toimuvad selles süsteemis sisemiste ja välimiste mõjude toimetel. Olulisel kohal on peresiseste ja -väliste suhete tasakaal ning olukorra vältimine, kus vanemad asetavad last halvasti toimivasse rolli. Tähtis on luua



lapsele võimalused õppimiseks ja mängimiseks ning rahuldada kõik põhivajadused. (Tõnismäe & Rembel, 2007, 55) Selles kihis on perel suur roll lapse arengus.



**Joonis 1.4.** Noort ümbritsev võrgustik ja keskkond (autori täiendustega Klefbeck & Ogden, 2001; Tiko, 2004, lk 10; Wertsch & Bronfenbrenner, 2005 põhjal).

Mesosüsteem on vastastikuste suhete võrk kahe või enama mikrosüsteemi vahel, kus arenev isik on aktiivne osaleja. Bronfrenbrenner tõi välja nende suhete võimalikud vormid (Tiko, 2004, lk 12):

- multisüsteemne osalus – on enim levinud vorm, kus inimene osaleb mitmes mikrosüsteemis (nt noor veedab aega nii kodus kui ka noortekeskuses, olles ühenduslülina kahe keskkonna vahel);
- kaudne side, kus isik ise otseselt ei osale kahes keskkonnas, side toimub nt kolmanda osapoole kaudu. Mikrosüsteemi kahe liikme omavahelised suhted võivad olla üpriski nõrgad;
- keskkondade vaheline kommunikatsioon – tegemist on spetsiifilise informatsiooni vahetamisega kindla isiku kohta ühest keskkonnast teise. Kommunikatsioon võib olla ühe- või mõlemasuunaline (vestlus, kiri, telefonikõne jne);
- keskkondade vaheline teadmine – ühes keskkonnas eksisteeriva info või kogemuse olemasolu, mis puudutab teist keskkonda, kus teadmine on saadud keskkondade vahelise kommunikatsiooni abil või mõlema keskkonna suhtes väliste allikate kaudu (ajakirjandus jne).

Autorina leian, et enamasti on noor teadlik kahest mesosüsteemi vormist: multisüsteemne osalus ja kaudne side. Keskkondade vahelist kommunikatsiooni ja teadmist noor ei teadvusta.

Eksosüsteemis lapse maailm avardub veelgi. Kuigi ta ise selles vahetult ei osale, mõjutavad tema arengut ja elujärku vanemate töö ning nende rahulolu tööga. Olulist mõju avaldab lapse arengule meedia. (*ibid.*) Siin keskkonnas mõjutavad noort ennekõike kaudsed tegurid.

Makrosüsteem koosneb perekonda mõjutavatest erinevatest etnilis-kultuurilistest, religioossetest ja sotsiaalmajanduslikest teguritest. (*ibid.*) Makrosüsteem on moodustis mikro-, meso- ja eksosüsteemi kooskõlast kogu kultuuri või subkultuuri tasandil ja selle aluseks on ideoloogiad ja maailmavaade (Tiko, 2004; lk 11). Olulist rolli mängivad vanemate hoiakud, väärtushinnangud ning ideoloogilised suundumused. Perede ja laste kaitse on reguleeritud õigusaktidega. (Tulva & Viiralt, 2001, lk 31) Teisisõnu on selles kihis need tegurid, mis käsitlevad maailmavaatelisi ja ideoloogilisi näitajaid.

Arengu käigus laieneb eluvaldkondade hulk, millele inimesel on juurdepääs. Tähtsaks sammuks inimese elus on uute eluväljade hõivamine ehk ökoloogiline üleminek. Üleminek toimub juhul, kui inimese positsioon keskkonnas muutub rolli, konteksti või mõlema muutuse tõttu. Suur osa üleminekutest on igapäevased. (Tiko, 2004, lk 11) Ökoloogiline üleminek on arenguprotsessi tulemus ja mõjutaja, aga üleminekid pole automaatselt arengut soodustavad (*ibid.*). Autorina nõustun, et üleminek kui arenguprotsessi osa võib noorele avaldada nii positiivset kui negatiivset mõju. Näiteks, kui noor on sunnitud vanemate töökaotuse tõttu kolima kehvematesse elamistingimustesse ja samas kaotades kontakti seniste sõpradega, on tal keeruline kohaneda uues keskkonnas ja saada taaskord aktiivseks ühiskonna liikmeks. Joonisel 1.1. on autoripoolne panus noortekeskuse paigutamine Bronfenbrenneri ökoloogilisesse süsteemi, kus leidsin, et noortekeskus on osa mesosüsteemist.

Üleminekut ühest süsteemist teise nimetatakse ökoloogiliseks üleminekuks ning sellel ajal on noored haavatavad (Klefbeck & Odgen, 2001, lk 27-32). Haavatav noor on kergemini mõjutatav ning seetõttu on oht nende riskikäitumisele märgatavalt suurem kui toimetuleval noorel. Siinjuures on oluline roll noort ümbritsevatel riskiteguritel, mis jagunevad individuaalseteks, perekondlikeks, eakaaslastega seotud ja kogukondlikeks riskiteguriteks. Individuaalseteks riskiteguriteks võivad olla nii füüsilised, emotsionaalsed, kognitiivsed kui ka sotsiaalsed omadused, mis võivad olla geneetilised või tuleneda keskkonnast. Individuaalsed tegurid kalduvad omama kõige suuremat mõju delinkventsele käitumisele (st osalus illegaalses käitumises, kalduvus käituda õigusvastaselt). Individuaalseteks riskiteguriteks võivad olla sugu ja rass, käitumishäired ja agressiivsus, akadeemiline edukus jm. (Edovald, 2005, lk 8; Rüütel, 2007, lk 101-102), Farringtoni (1986), Moffitti (1993), Tittle, Wardi & Grasmicki (2003) sõnul kasvab delinkventsus vanuses 12-14 ja tipphetkeks on 17-19, hakates seejärel tasapisi vähenema. Angenenti (1991), Gottfredsoni & Hiriuchi (1990), Koopsi & Sloti (1998) uurimised on leidnud, et delinkventsusele eelneb halb käitumine varases teismeeas (Ezinga, Weerman, Westenberg & Bijlevend, 2008, lk 339). Autorina leian samuti, et noore riskikäitumist mõjutavad eeskätt individuaalsed tegurid, mille puhul noor leiab, et tal puudub kontroll ja seetõttu ei suuda ta nendega enam iseseisvalt toime tulla.

Masso (1977) & Maxwelli (2001) sõnul on lapse arengu seisukohalt äärmiselt oluline perekond ja see, et vanemad temaga piisavalt aega veedaksid, kuna pere mõjutab teda esimesena ja ka kõige enam (Oja, 2007, lk 83). Probleemseid peresid iseloomustab oskamatus leida ja vastu võtta sotsiaalset tuge, madal motiveeritus ning suutmatus probleemide esile kerkides neile lahendusi leida. Vanemate valmidus oma pere kitsaskohti lahendada on madal, neil puudub algatusvõime ja napib oskusi. Kõik see põhjustab toimetulematust argielu ja laste kasvatamisega. Niisugustel peredel puudub kontroll oma elu üle ja pere probleemid peegelduvad laste kasvukeskkonnas. (Tulva, 2008, lk 23-24) Kui perel puudub kontroll oma elu üle, siis seda vähem suudavad nad suunata oma last/lapsi.

Perekondlikud riskitegurid võivad olla seotud lapse vahetu keskkonnaga ning nende ilmumine võib olla kas otsene või kaudne. Perekondlikeks riskiteguriteks võivad olla perekonna struktuur, pereliikmete arv ja nende seotus kriminaalsusega, madal sotsiaalmajanduslik staatus, lahusus, perevägivald, vanemlik kasvatuspraktika jm. (Edovald, 2005, lk 8-9) Rowe & Farringtoni (1997) läbiviidud uuring näitab, et noortel, kelle vanemad on seotud kriminaalse käitumisega, on suurem risk sattuda ka ise kuritegelikku maailma. Farringtoni (1996), Farringtoni & Loeberi (1999) ning Burtoni & Marshalli (2005, lk 58) sõnul on riskifaktoriks pärinemine suurest perekonnast ning *Audit Commissioni* (1996), Farringtoni (1996), Stattini *et al.* (1997), Asquith *et al.* (1998), Beamo *et al.* (2002) uuringutest tulenevalt on suurem risk nendel noortel, kes tulevad purunenud kodudest (Burton & Marshall, 2005, lk 48). Ka Silmere (2008, lk 65) uuringutest selgus, et perekondlikest riskiteguritest osutusid olulisemateks perekonna probleemne taust, vanemate alkoholi tarvitamist soovivad hoiakud ja alkoholi tarvitamine ema poolt. Laste väärkohtlemine, narkomaania ja alkoholi tarbimine laste hulgas viitab tervist kahjustavale riskikäitumisele ja see on kujunenud tõsiseks sotsiaalseks probleemiks. Autorina arvan, et eelpool mainitud probleemid vajavad suuremat riigipoolset sekkumist ja karmimat alkoholipoliitikat.

Lapse kasvades muutuvad üha olulisemaks suhted eakaaslastega. Coie & Miller-Johnson (2001) täheldavad, et sõprade mõju on oluliseks riskiteguriks noore arengu hilisemates staadiumites, mille tulemusena võib noor varases teismeeas käituda

delinkventselt. Sõpradega seotud riskitegurid olenevad kampa kuuluvusest, õdede-vendade mõjust, tõrjutusest lapseas, koos sõpradega õigusrikkumiste sooritamisest jne. (Edovald, 2005, lk 9-10) Terved suhted omavanuste gruppides on aluseks psühholoogiliseks heaoluks. Psühhosotsiaalne funktsioon ja enesehinnang võivad olla niivõrd sõltuvad grupis olevatest suhetest, et neid on keeruline üksteisest eraldada (Hall-Lande, Eisenberg, Christenson & Neumark-Sztainer, 2007, lk 278). Burton & Marshall (2005, lk 48) on leidnud, et noorte riskiteguriks on see, mida enam nende suhtlusringkonnas on teisi kuritegeliku käitumisega noori ja gruppe.

Kooliga seotud riskitegurite kohta ei ole niivõrd palju tõendeid, välja on toodud nt ebaedukus koolis ning kooli ja kodu vaheline nõrk side (Edovald, 2005, lk 10). Resnick *et al.* (1997) on leidnud, et madalamad keskmised hinded on seotud riskifaktoritega, sisaldades emotsionaalse stressi kõrgemat taset jpm. Christenson, Sinclair, Lehr & Hurley (2000), Jimerson, Egeland, Sroufe & Carson (2000) tõid välja ka väljakukkumise kasvava riski (Hall-Lande & Eisenberg, 2007, lk 269). Autorina leian, et kooli- ja vanemate poolne rõhuasetus headele hinnetele, põhjustab noores lisastressi, millest tulenevalt võib noor olla avatum riskikäitumisele.

Noore antisotsiaalset käitumist mõjutavad ka tegurid kogukondlikul tasandil, milleks võivad olla vähene seotus naabruskonnaga, sõltuvusainete kättesaadavus, kuritegelik naabus ning ka vägivalda kajastamine meedias (Edovald, 2005, lk 10-11). Sotsiaalse õppimise teooria järgi on indiviid ja keskkond, mis teda ümbritseb, omavahel seotud ning need mõjutavad üksteist vastamisi (Oja, 2007, lk 85). Rotteri (1916) sõnul oli nimetatud teooria juures oluline, et inimesel endal on motivatsioon uue käitumismalli omandamisel. Ta on veendunud, et inimese käitumist mõjutavad nii psühholoogilised faktorid, sotsiaalne kontekst kui ka keskkonnamõjurid. (Raudam, 2009, lk 19) Bandura (1977) järgi on noortel kalduvus omaks võtta oma vanemate poolt heakskiidetud käitumishinnangud. Nimetatud teooria järgi õpivad noored kontrollima oma antisotsiaalset käitumist vastavalt vanemate reaktsioonile. (Oja, 2007, lk 85) Teisisõnu, kui vanemad aktsepteerivad noore antisotsiaalset käitumist, siis leiavad ka noored, et selline käitumine on lubatud.

Noori aitavad kaitsta stressirikastes olukordades negatiivse eest lisaks toetavatele peresuhetele ka teised neile olulised täiskasvanud. Sotsiaalsed tugigrupid võivad Boydeni & Manni (2005, lk 7) sõnul märkimisväärselt tõsta noorte resilientisust (st võimet säilitada pädev funktsioneerimine, seistes silmitsi suurte eluliste stressoritega). Positiivsed suhted grupis toetavad noort ka väljaspool perekonda, kus nad eksperimenteerivad, arendavad hoiakuid, oskusi ning väärtusi ja ühtlasi õpivad üksteist aitama. Nimetatud suhted saavad eriti oluliseks just teismeeas. See võib aidata kaasa ka teiste kaitsvate faktorite arengule, nt empaatia, kuuluvustunne jne. (*ibid.*: 8) Autorina leian, et nendeks teisteks täiskasvanuteks, kes saaksid noort toetada stressirikastes olukordades ja arendada nende oskusi ja väärtusi, peaksid olema noosootõttjad.

Uurijad on välja toonud, et mida noorem on inimene, seda kergem on teda mõjutada ja suunata, mille tõttu on oluline tegeleda alaealiste probleemide põhjuste välja selgitamisega ning riskitegureid vähendades tugevdada kaitsetegureid (Kasemets & Ilves, 2006, lk 20). Autorina arvan, et mida varem tegeletakse noore probleemide algpõhjustajatega, seda kiiremini on võimalik vähendada negatiivse stressirohke olukorra mõju noorele.

Eelnevat kokkuvõttes võib öelda, et vastavalt ökoloogilisele süsteemiteooriale ümbritsevad noort viis süsteemi: mikro-, meso-, ekso-, makro- ja kronosüsteem. Need on üksteisest sõltuvad keskkonnad, mis mõjutavad noore arengut. Samuti mõjutavad noort suurel määral teda ümbritsevad sotsiaälvõrgustikud, kus määrav roll on: perel ja sugulastel, sõpradel ja naabritel, õppe- ja töökaaslastel. Pere rolli puhul oleneb palju vanemate teadlikkusest ning riskikäitumisest, millel on otsene mõju noore võimekusele ja toimetulekule. Alates teismeeast kasvab eakaaslaste tähtsus ning nende eeskujul võib noor olla avatud riskialtimate käitumisele. Samas võivad eakaaslased olla ka positiivseks eeskujuks noore eluvalikute tegemisel.

### **1.3. Noortele pakutavate teenuste arendamise protsess ja meetodid**

Teenuse disaini protsessid ja meetodid on viimasel paarkümnel aastal saanud osaks teenuse arendamise protsessist. Antud valdkond on teadusmaastikul uus ning seetõttu

põhineb teenuse disain tänasel päeval pigem praktikute kui teoreetikute käsitlel. Algselt mõisteti disaini all vaid asjadele vormi ja kuju andmist ning leiti, et disaini peamiseks ülesandeks on erinevate toodete väljanägemise ilusaks muutmine (Moritz, 2005, lk 32, Disainivaldkonna..., 2012, lk 7). Disainimõtlemine sai ideena alguse 1970. aastatel erasektoris ning seda mõistet on määratletud keskendudes eelkõige toodetele (Gobble, 2014, lk 60-61). Populaarsemaks muutus mõiste kasutajakeskse disainimise (*user-centred design*) nime all 1990. aastatel (Sanders, 1992, viidatud Sanders & Stappers, 2008, lk 10 vahendusel), kui esikohale asetis disainer, kes uuris inimest erinevates situatsioonides ning disainis vastavalt sellele lahenduse (Goldkhul & Perjons, 2014, lk 36; Sanders & Stappers, 2008, lk 11). Disain on teadlik ja läbipaistev, mõõdetav, põhjendatud valikutel rajanev protsess/tulemus, mille abil luuakse tooteid, teenuseid, keskkondi ja protsesse, mis on tulusamad, lihtsamad, efektiivsemad, loodust säästvamad, turvalisemad, tähenduslikumad, inimsõbralikumad ja paremini eristuvad (Disainivaldkonna..., 2012, lk 7). Tänapäeval on hakatud taanduma kasutajakesksest lähenemisest disainile ning selle asemel kasutatakse mõistet koosdisainimine (*co-design*), mis tähendab disainimist koos kasutajaga (Sanders & Stappers, 2008), mitte kasutaja eest. Samas kasutaja ise on endiselt tsentraalne. Autorina leian, et noorteteenuste disainiprotsessi tuleks kaasata ka ametnikke, perekondi ja lapsi. Keeruline võib olla koolieelsete laste kaasamine, sest neil pole veel kindlat arvamust välja kujunenud või ei oska nad seda veel hästi edasi anda.

Disainimõtlemise meetodeid saab rakendada ka avalikus sektoris (Bason, 2010; Trischler & Scott, 2015), kus nendes nähakse võimalust sotsiaalseks innovatsiooniks ja loovate lahenduste leidmiseks, mis lähevad kaugemale tavapärastest meetoditest ja struktuuridest (Mulgan, 2014, lk 1). Seda olulisemaks muutub see, et avalik sektor avaks ennast väljapoole (Hartley, Sorensen & Torfing, 2013). Viies teenused nende tarbijatele – avalikus sektoris kodanikele – lähemale, on avalikul sektoril võimalus saada senisest suuremat sisendit nn rohujuuretasandilt, kaasates erinevaid osapooli muuhulgas ka teenuste disainimisse ja seeläbi innovatsiooni (Tõnurist & De Tavernier, 2015, lk 3-4). Autorina leian, et teenuse arendamisel noortele tulebki uurida noortelt endilt, mida nad soovivad ja millised teenused neile huvi pakuvad. Antud aspekte ei saa otsustada pelgalt disainer ja ametnikud ilma, et oleks saanud sisendi noortelt. Samas

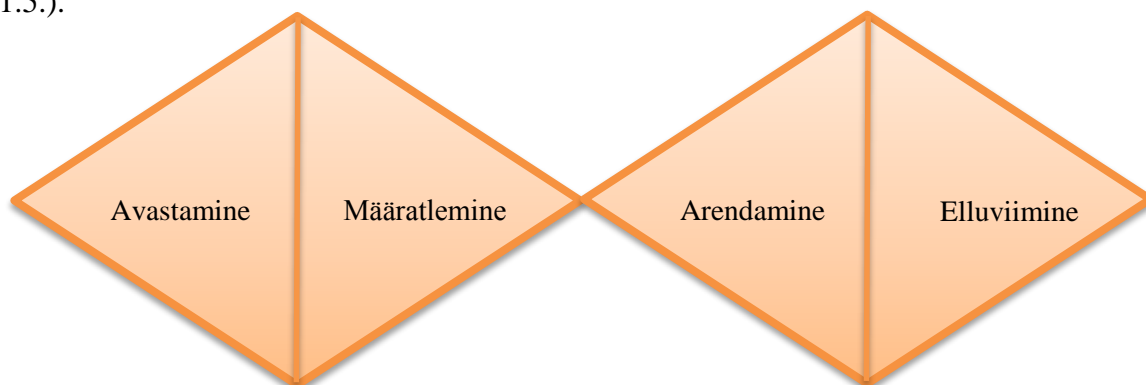
tuleb rõhutada, et kuigi disainmõtlemine võib kiirendada innovatsiooni protsessi, ei ole disain ja innovatsioon sünonüümid ning üks ei vii automaatselt teiseni (Denning, 2013, lk 31; Wattanasupachoke, 2012). Wattanasupachoke (2012, lk 11) sõnul toob disainmõtlemine protsessi küll loovust, kuid see tuleb teadlikult suunata innovatsiooniks, millega võib pikemas perspektiivis kaasneda organisatsiooni parem toimimine.

Teenuse disain on populaarsemaks muutunud 21. sajandi alguses (Kimbell, 2009; Sanders & Stappers, 2008, lk 10) ning selle taga on kaks peamist tegurit. Esiteks on seoses tehnoloogia arenemisega laienenud teenuse pakkumise viisid. Teiseks on juhtimisteoorias ja -praktikas hakatud suuremat rõhku pöörama disainile kui võimalusele uute lahenduste loomisel. (Kimbell, 2009, lk 157) Teenuste disaini eesmärgiks on vastata tarbijate ootustele ja vajadustele (Hueras-Garcia & Consolacion-Segura, 2009, lk 820) nii, et see samal ajal oleks ka teenust pakkuvale organisatsioonile tõhus ja efektiivne (Mager & Sung, 2011). Tegemist on interdistsiplinaarse lähenemisega (*ibid.*; Mulgan, 2014, lk 5), kus osapoolteks võivad olla kasutajad, disainerid, uurijad, aga ka teenuse pakkujad (Bason, 2010; Kankainen, Vaajakallio, Kantola & Mattelmäki, 2012, lk 224; Sanders & Stappers, 2008, lk 9). Teenuse disain aitab mõista nii teenuse pakkumise (tehnoloogiad, protsessid) kui ka nõudluse (kasutajad) poolt (Steen, Manschot & De Koning, 2011, lk 53). Organistatsioonid disainivad enda tooteid ja teenuseid eristumaks turul eksisteerivatest konkurentide pakumistest ning kohandumaks tarbija muutuvate vajadustega. (Huertas-Garcia & Consolcaion-Segura, 2009, lk 819) Teisisõnu peaks iga organistatsiooni teadlik valik olema teenuse disainimine vastavalt kliendi (antud uurimustöö raames noore) ootustele. Lisaks annab see võimaluse saavutada turueelise konkurentide ees. Shoemaker, Lewis & Yesawich (2007, lk 79) on arvamisel, et uue toote või teenuse arendamine ning disainimine peaks algama klientide soovide, vajaduste ja probleemide analüüsimisest ning uurimisest. Selle eesmärk on leida uusi ning samas hoida olemasolevaid kliente. Moritz (2005, lk 39) leiab, et teenuse disainimisel ja arendamisel tuleb lisaks kliendi soovide ja vajadustega arvestada ka organistatsiooni tehniliste võimaluste ja piirangutega.



Teenuse disaini protsessi keerukus seisneb selles, et korraga on vaja uurida tervikut ja detaile (Leinonen & Durall, 2014, lk 109). Võrreldes tavapärase lähenemisega on teenuse disaini takistused ja probleemid sisendiks loovate lahenduste leidmisel (Dunne & Martin, 2006, lk 513, 518), aidates kujundada lahendusi, mida veel ei eksisteeri (Dunne & Martin, 2006, lk 514; Mager & Sung, 2011). Teenusedisainiks kasutatavad protsessimudelid on sarnased, vaatamata sellele, et autorid on lähenenud protsessidele erinevalt (Design Council, 2012). Võib öelda, et kuigi erinevad autorid võivad kirjeldada ühte või teist protsessi etappi pisut erinevalt, ei ole nendes kontseptuaalseid lahknevusi (lisa 1). Moritzi (2005, lk 121) sõnul tekivad erisused sellest, milliseid konkreetseid meetodeid ja tööriistu hakatakse kasutama ning mis lähtuvalt juhtumist võivad varieeruda. Teenusearendusetappide juures tuleb silmas pidada, et need on omavahelises seoses ja pidevalt avatud muutustele (Brown, 2009, lk 64). Stickdorni & Schneideri (2011, lk 130) sõnul on teenusedisaini läbi viies oluline see, et eesmärgiks pole vigadest hoidumine vaid pigem võimalikult suure hulga vigade avastamine ning nendest õppimine protsessi algfaasis.

Lisas 1. on näha, et Moritzi (2005) ja Campbelli (2015) käsitlused on kõige detailsemad (6 kuni 7 erinevat etappi). Kuosa & Westerlund (2012) on välja toodud neli etappi, kuid täpsemad etapikirjeldused olid puudulikud. Design Councili (2012) puhul on välja toodud järgmised etapid: avastamine (discover), määratlemine (define), arendamine (develop) ja elluviimine (deliver). Teisisõnu on selle disainimudeli nimetuseks Double Diamond, mis on loodud 2005. aastal Suurbritannia Disaini Nõukogu poolt (joonis 1.5.).



**Joonis. 1.5.** Toote/teenuse arendamise protsessi “Topeltteemanti” mudel (autori koostatud Design Council, 2012, lk 6 põhjal).

Käesoleva magistritöö uuringu aluseks on samuti võetud Design Councili neljaetapiline mudel, sest autori meelest andis see parima ja süsteemsema võimaluse uurida noorte huviteenuse arendamise võimalusi, mistõttu selgitatakse nüüd lähemalt iga etapi sisu ja sobilike meetodite valikut (tabel 1.2.).

**Tabel 1.2.** Teenusedisaini protsessi etapid ja tüüpmeetodid neis

Etapi nimetus	Põhilised tegevused	Näited võimalikest meetodidest	Magistritöö uuringus kasutatavad meetodid
<b>Avastamine.</b> Informatsiooni kogumine, lõpptarbija vajaduste kaardistamine.	Probleemi tuvastamine läbi turu- ja lõpptarbija uuringute. Lisaks disaineri kurssi viimine juhtimise korraldusega.	Uuringute läbi töötamine, dokumendianalüüs, intervjuud, klienditeekond, kliendi päeviku pidamine, vaatlus, huvirühmade kaardistus.	Internetiallikate põhine uuring, dokumendianalüüs, intervjuu, tegevusmodeli kaardistus, huvirühmade kaart.
<b>Määratlemine.</b> Informatsiooni tõlgendamine ja analüüsimine, probleemide defineerimine.	Avastamise etapis selgunud info analüüsimine ja sünteesimine. Täpne probleemide sõnastamine, millega tuleb teenuse disainimisel tegeleda.	Intervjuud, ajurünnak, disainiülesande kirjeldus.	Individuaalsed - ja fookusgrupi intervjuud.
<b>Arendamine.</b> Lahenduste välja töötamine erinevate arendus - meetoditega ja nende testimine.	Protsesside arendamine loominguliste tehnikatega ja teenuse üksikasjalik määratlemine.	Tüüpklientide profiili ja empaatia kaardi loomine, kogemuse prototüübid, ajurünnak, kliendi teekond ja teenuse puutepunktid.	Tüüpklientide profiili ja empaatia kaardi loomine, ajurünnak, kliendi teekond ja teenuse puutepunktid.
<b>Elluviimine.</b> Lõplik teenuse testimine, selle heaks kiitmine ja käivitamine, tagasiside kogumine.	Teenuse käivitamine, tagasiside süsteemi loomine ja sellest õppimine. Uute teadmiste, tööriistade ja tööviiside jagamine.	Stsenaariumid, teenuse plaan.	Teenuse plaan, MANKi ressursside planeerimine.

Allikas: autori koostatud Design Council, 2012, lk 8-9 põhjal.

Avastamise etapis on oluline saada ülevaade organisatsiooni probleemidest. Probleemide identifitseerimiseks võib kasutada erinevad tehnikaid, sageli võrreldakse end konkurentide või teiste organisatsioonidega – kasutades võrdlusuuringuid

(*benchmarking*), parimaid tavasid (*best practices*), väljamõeldud konkurentidega võistlemist või mõnda muud meetodit (Kuosa & Westerlund, 2012, lk 76). Infot tuleb koguda nii organisatsiooni seest kui ka väljastpoolt organisatsiooni (klientidelt, konkurentidelt) (Huertas-García & Consolación-Segura, 2009, lk 823). Üheks populaarseimaks meetodiks võib pidada dokumendianalüüsi (*document analysis*), mille puhul on tegemist dokumentide vaatlemise või hindamise süsteemse protseduuriga. Selle raames mõtestatakse ja sünteesitakse saadud informatsioon kinnitamaks või ümber lükkamaks teiste meetodite abil kogutud informatsiooni. Dokumendianalüüsi võib kasutada ka eraldiseisva meetodina. (Bowen, 2009) Autorina leian, et dokumendianalüüs on hea meetod saamaks ülevaadet organisatsioonist, kui disaineril on olemas mahukas ligipääs organisatsiooni sisedokumentidele. Teenusedisaini läbiviimisel on oluline kaasata võimalikult palju osapooli juba protsessi algfaasis (Miettinen, 2011, lk 64). Seetõttu on kasutusele võetud huvirühmade kaart (*stakeholders map*), mille abil on võimalik saada ülevaade kõikidest teenust mõjutavatest osapooltest.

Osterwalder & Pigneur (2010, lk 44) on välja töötanud ärimudeli kaardi (*business model canvas*), mis on kontseptuaalne tööriist kirjeldamiseks väärtusi, mida organisatsioon ühele või mitmele kliendirühmale pakub. Ärimudeli kaardist on vabatuhanduste ja kolmanda sektori organisatsioonide tarbeks välja arendatud tegevusmudeli kaart (*non-profit business model canvas*) (Osterwalder & Pigneur, 2010, lk 264), mis on võetud ka antud lõputöös kasutusele (joonis 1.2.). Avastamise etapis on eeloleva uuringu käigus meetoditena kasutatud: internetiallikate põhinev uuringut, dokumendianalüüsi, intervjuud, tegevusmudeli kaardistust ja huvirühmade kaarti. Autor valis eelolevad meetodid, sest leidis, et nende abil saab ta süsteemse ülevaate organisatsioonist.

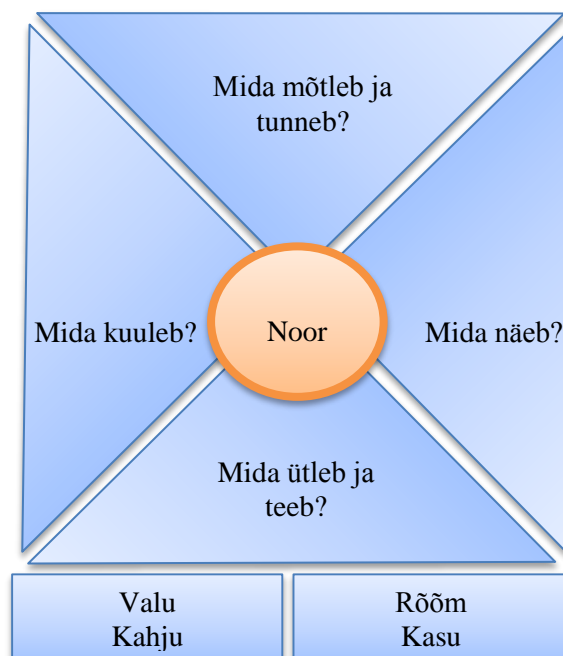
Võtme-partnerid	Võtme-tegevused	Väärtus-pakkumine	Kliendisuhted	Kliendi-segmenid
Võtmeressursid			Kanalid	
Kulustruktuur			Ressursid	

**Joonis 1.2.** Tegevusmudeli kaart (Sanderse, 2014, lk 21).

Määratlemise etapis on üheks levinumaks uurimismeetodiks intervjuud, mis annavad lisaks saadud informatsioonile ka sotsiaalset jõudu mõistmaks vastaja arusaamu (Judge, Higgins & Cable, 2000). Autorina leian, et noorte arusaamade, soovide ja huvide

kaardistamisel on intervjuu väga hea meetod. Samas tuleb arvestada, et intervjuudest saadud informatsioon on respondendi subjektiivne arvamus. Autor kui uurija peab olema suuteline ennast distantseerima ja järelduste tegemisel olema võimalikult objektiivne.

Lisaks intervjuudele kasutatakse uurimismeetodina ka klientide segmenteerimise (*client segmentation*) meetodit, mis annab parema arusaama erinevate kliendisegmentide huvidest ja pakub rohkem võimalusi nende vajaduste rahuldamiseks (Floh, Zauner, Koller & Rusch, 2014, lk 974). Segmenteerimist võib kasutada nii määratlemise kui ka arendamise etapis. Arvestades inimeste vanuse vahemikku (7–26 aastased), on oluline nende segmenteerimine, sest vanuse kasvades muutuvad ka huvid. Lisaks on Teixeira, Patricio & Nobrega (2012, lk 363) arvates hea võimalus kasutada tüüpklientide profile, mis pakuvad infot teenust kasutavate klientide või kliendigruppide kohta. Tüüpkliendi profiili lahti mõtestamisel on hea vahend empaatia kaart (joonis 1.3.), mis aitab mõelda, kuidas teised inimesed mõtlevad ja tunnevad. Elmansy (2015) sõnul on empaatia kaart meetod, mis keskendub lisaks kliendi tegemiste, kuulumiste ja tunnetuste ka kasutaja emotsioonidele ja kogemusele.



**Joonis 1.3.** Empaatia kaart (autori koostatud Elmansy 2015 põhjal)

Arendamise etapis põimitakse tihti klienditeekond (*customer journey map*) ja puutepunktid (*touchpoints*). Klienditeekond (lisa 2) toob esile erinevad etapid, millega klient teenuse tarbimisel kokku puutub ja võimaldab teenusepakkujal märgata kitsaskohti kliendikogemuste parandamiseks (Crosier & Handford, 2012, lk 68). Koivisto (2009, lk 142) sõnul on kokkupuutepunktid teenusepakkuja ja kliendi vahelise seose loojaks. Kokkupuutepunktid võivad Clatworthy (2011, lk 15) meelest olla nii füüsilised kui ka mittefüüsilised. Näiteks avatud noortekeskuse teenuse puhul on nendeks noortekeskuse hoone, koduleht, prinditud materjalid, noorsootöötajad, artikkel linnaosa lehes jne.

Teenuse elluviimise ehk teenuse turule toomise etapis on üks võimalus erinevate stsenaariumite (*scenarios*) läbi mängimine, äri- (*business plan*) ja teenuse plaani (*service blueprint*) koostamine. Teenuse plaani võttis esmakordselt kasutusele Shostack (1982, 1984), kes tõi välja, et teenuse plaani meetod on vahend teenuse disainimiseks ja teenuse protsesside juhtimiseks. Teenuseplaan kujutab endast kõiki teenuse samme kahemõõtelisel graafilisel skeemil (Shostack, 1984). Vargo & Lusch (2004) on välja toonud, et teenuse plaan on oluline vahend kliendikogemuse parandamiseks. Bitner, Ostrom & Morgan (2007, lk 5) leiavad, et kui n-ö eesliini töötajad on kursis kliendi potentsiaalsete käitumismustritega, on neil lihtsam vastata ka kliendi ootustele. Tegemist on kasuliku meetodiga, mida rakendada kontseptsiooni- ehk elluviimise etapis. Noortekeskuste puhul on enamasti ees- ja tagaliini töötajad samad ja autorina leian, et kvaliteetse teenuse pakkumisel on oluline, et noorsootöötajal on teadmised noorte võimalike käitumismustrite kohta, et ta oskaks vajadusel reageerida ja suunata noort.

Eelnevas peatükis jõuti seisukohale, et teenuse disaini lahti mõtestamisel on mitmeid erinevaid definitsioone, kus disaini määratletakse nii tööprotsessi kui ka kasutaja kesksuse kaudu. Lisaks toodi välja teenuse disaini protsessi etapid, kust selgus, et protsessi avamisel võib etappide arv mudelite lõikes varieeruda (4-7 etappi), ent sisult kordavad nad üksteist. Samuti jõuti järeldusele, et erinevates protsessides kasutatakse probleemi avamiseks ja lahendamiseks erinevaid meetodeid. Meetodite valikul on oluline lähtuda sihtgrupist, kellele teenust disainitakse.

## **2. MUSTAMÄE AVATUD NOORTEKESKUSE TEENUSTE ARENDAMISE UURING**

### **2.1. Ülevaade Eesti noortele suunatud avalikest vabaajateenustest ning Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenustest**

Noorte osatähtsus on ajas muutunud. Kui eelmisel sajandil ei tähtsustatud noori kui sihtrühma, siis tänapäeval on ühiskonnas fookuspunkt muutunud ja noored on muutunud vajalikuks ressursiks ühiskonna edukal toimimisel. Sellest tulenevalt pööratakse ka enam tähelepanu noorte arendamisele ja riigi poolt pakutavatele huvitingimustele.

Eestis peetakse noore all silmas 7-26 aastast füüsilist isikut. 2013. aasta 1. jaanuari seisuga kuulus Eestis sellesse gruppi 288 492 inimest, mis moodustab 22,4% Eesti rahvastikust. Sarnaselt paljude teiste Euroopa riikidega, on noorte osakaal elanikkonnast vähenemas. Statistikaameti prognoosi järgi jätkub noorte osakaalu vähenemine kogurahvastikust kuni 2022. aastani, mil see hakkab tasapisi taas kasvama. Kasvutrend püsib kuni 2039. aastani, seejärel hakkab noorte osakaal kogurahvastikust jälle langema. (Noortevaldkonna..., 2014, lk 4) Arvestades noorte arvukuse kõikumisi ja fakti, et nii tänapäeva Euroopa kui ka Eesti on n-ö vananev ühiskond, kus eakate inimeste osakaal on kasvavas trendis ja noorte osakaal vähenemas, on oluline pöörata võimalikult suurt tähelepanu sihtrühmale noored, sest iga kompetentne ja iseseisev noor on vajalik ressurss riigi ning ühiskonna toimimisel. Noori on vaja sotsiaalselt kaasata, et nad tunneksid ennast ühiskonna osana. Ka Eurostati poolt läbi viidud uuring 2009. aastal näitas, et üheks sotsiaalse kaasatuse olulisemaks sihtrühmaks on kujunenud noored, sest enamikes Euroopa riikides on noored kõige haavatavamaks riskirühmaks tööturul

(Eurostat, 2009). Täna Euroopas on tööpuudus üks suuremaid sotsiaalseid probleeme, mis eriti tugevasti puudutab noori, kelle võimalused tööturule sisenemiseks ja seal püsimiseks on tunduvalt väiksemad võrreldes teiste vanuserühmadega. 2010. aastal oli Euroopa Liidus töötu keskmiselt iga viies 15-24 aastane noor, neist omakorda iga neljas oli töötu olnud kauem kui 12 kuud; samas üldine töötuse määr jäi alla 10%. Kõrgeima noorte tööpuudusega riikideks on Hispaania, Läti, Leedu, Slovakkia, Kreeka ja Eesti, kus 15-24 aastastest on töötu enam kui iga kolmas ning kus enamvähem pooled töötutest noortest on pikaajalised töötud. (Trumm, 2012, lk 27) Võimalikuks lahenduseks oleks hästi toetatud noorsootöö omavalitsuse tasandil, kus noortekeskuse roll selles on mitteformaalse hariduse kaudu noorte annete ja võimete varajane avastamine, nende stimuleerimine ning arengu soodustamine. Noortes aktiivsuse kasvatamine ja sotsiaalprobleemide lahendamine on noortekeskuste kui KOV allasutuste või teenuste pakkujate igapäevase töö osa. Noortekeskus koostöös praktikabaasidega, st kohaliku omavalitsuse, ettevõtete ning kogukonnaga on hea vahend noorte tööpuuduse ennetamisel ja vähendamisel. Noortekeskus on üks institutsioonidest, mis aitab kaasa inimkapitali kujunemisele ja arendamisele. Täna loodud ja kinnistatud väärtushinnangud ning käitumismustrid mõjutavad kogu ühiskonda tulevikus. (Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus, 2013, lk 7) Seetõttu tulebki tegeleda noortekeskuse huviteenuse arendamisega, et tagada sihtrühma igakülgse arengu soodustamist.

Eesti riigi tasandil noortele suunatud avalike vabaajateenuste kohta informatsiooni otsides jõudis autor järeldusele, et riiklikult ei ole otseselt määratletud, millised peaksid olema vastavad vabaajateenused noortele. Küll aga on 2007. aastal välja antud huvikooli seadus ja 2010. aastal uuendatud noorsootöö seadus, mis mõlemad puudutavad noort ning tema vabaaja- ja huvitegevust (Huvikooli seadus, 2007, Noorsootöö seadus, 2010). Noorsootöö seaduses on öeldud, et noorsootöö eesmärgiks on seatud tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgseks arenguks, mis võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, tasemehariduse- ja tööväliselt tegutseda. Lisaks tuleb noorsootöö korraldamisel lähtuda järgmistest põhimõtetest (Noorsootöö seadus, 2010):

- noorsootööd tehakse noorte jaoks ja koos noortega, kaasates neid otsuste tegemisse;

- tingimuste loomisel teadmiste ja oskuste omandamiseks lähtutakse noorte vajadustest ja huvidest;
- noorsootöö põhineb noorte osalusel ja vabal tahtel;
- noorsootöö toetab noorte omaalgatust;
- noorsootöös lähtutakse võrdse kohtlemise, sallivuse ja partnerluse põhimõttest.

Seega peaks tulenevalt noorsootöö seadusest noortele võimaldama mitmekülgset haridust, kus noorel endal on võimalik kaasa rääkida ja luua vastavalt oma huvidele võimalused enda arendamiseks.

Huvikooli seaduse kohaselt on huvikool haridusasutus, mis tegutseb noorsootöö valdkonnas ning loob huvihariduse omandamise ja isiksuse mitmekülgse arengu, sealhulgas oma keele ja kultuuri viljelemise võimalused huvihariduse erinevates valdkondades. Huvikool ning põhikooli- ja gümnaasiumiseaduses sätestatud üldhariduskool võivad tegutseda ühe asutusena. (Huvikooli seadus, 2007) Lähtuvalt huvikooli seadusest on eesmärgiks toetada noore mitmekülgset arengut. 2014. aastal viidi Siseministeeriumi tellimusel läbi elanike rahulolu uuring kohalike avalike teenuste kohta (Elanike rahuolu ..., 2014, lk 71-73), kus osales 1518 Eesti elanikku ja millest selgus, et lastega leibkondadest kaks kolmandikku on sellised, kus leidub mõni huviharidus või huvikooli tegevuses osalev laps, neist 46% juhtudest osalevad kõik lasteaia- ja kooliealised lapsed huvitegevuses ja 20% juhtudest teevad seda osa lastest. Peamiseks põhjuseks, miks lapsed huvitegevuses ei osale, on vastava soovi puudumine kas lastel endil või nende vanematel (39%). Lisaks esineb mitmeid probleeme huvitegevuse kättesaadavusega: 21% juhtudest peetakse huviringe liiga kalliks, 13% juhtudest ei ole asukoha poolest sobivates huvikoolides lapsele sobilikke ringe (nt ei vasta lapse huvidele või ei ole mõeldud selles eas lastele) ning 8 protsendile vastanuist pole huviringid üldse logistiliselt kättesaadavad.

2014. aastal võttis Haridusministeerium aastateks 2014-2020 vastu Noortevaldkonna arengukava, milles on välja toodud, et põhiliselt toimub avalike vabaajategevuste pakkumine noorteühingute, noortekeskuste ja huvikoolide kaudu (Noortevaldkonna ..., 2014, lk 5). Vaadates täpsemalt, milliseid avalikke vabaajateenuseid peaks noorele



riiklikul tasemel pakkuma, peaks vaatama antud infot omavalitsuste lõikes individuaalselt.

Intervjuust Mustamäe Avatud Noortekeskuse (MANK) juhataja ja vastutava noorsootöötajaga selgus, et nende pakutav teenus vajab arendamist tõstmaks teenuse kvaliteeti. Noortekeskuses on küll erinevaid huviringe, kuid nii noortekeskuse kui ka huviringide külastatavus on madal. Lisaks külastavad noortekeskust ennekõike 10–15 aastased noormehed, ent MANKi soov oleks teenindada laiemat vanusegruppi. 2015. aastal külastas noortekeskust kokku 5751 noort (sisaldab majasiseseid külastusi; hinnanguliselt majaväliseid külastusi oli täiendavalt 1193 ehk noorte majaväliseid ja – siseseid külastusi oli kokku 6944), kuigi olemasoleva ressursiga saaksid nad hinnanguliselt teenindada 10 000 noort aastas, pakkudes kvaliteetsemat teenust ja kattes laiemat noorte vanuselise sihtrühma vajadusi. Autorina leian, et lisaks huvitegevuse pakkumisele, tuleb pöörata tähelepanu üldisele noore suunamisele ja ennetustööle läbi huvitegevuse noortekeskuses. Samuti on vajalik laialdane koostöö kodu, kooli ja noortekeskuse vahel, et oleks võimalik üheskoos pigem noore probleeme ennetada kui tegeleda pelgalt tagajärgedega.

MANK asub Mustamäe linnaosas, Tallinna linna haldusalas. Tallinna linnas elas 2015. aasta seisuga 88 705 noort vanuses 7-26 eluaastat. Vanuse poolest oli enim 26-aastaseid ja kõige vähem 19-aastaseid (lisa 3). Tallinna linn on jagatud kaheksaks linnaosaks: Pirita, Nõmme, Mustamäe, Lasnamäe, Kristiine, Põhja-Tallinn, Kesklinn ja Haabersti. Mustamäe linnaosas elas 2015. aastal 67 263 inimest, kellest 15% moodustasid 7-26 aastased noored (lisa 4). Kõige enam noori elab Tallinna linna suurimas linnaosas, Lasnamäel, suhtarvuga 24%.

Tallinnas pakutakse huvitegevust 23 erinevas valdkonnas, mida haldavad eeskätt huvikoolid. Valikus on näiteks käsitöö- ja kunstiringid, mõtteringid, elektroonika ja mudelismi ringid, fotograafia ringid jne, mis on valdavalt tasulised. Lisaks asub Tallinnas 10 Noortekeskust: Pääsküla, Männiku, Haabersti, Kesklinna, Kristiine, Kopli, Lasnamäe Noortekeskus; Kose- ja Mähe Vaba Aja Keskus ning Mustamäe Avatud Noortekeskus. (Tallinn ..., *n.d.*) Noortekeskustes on noortele pakutav huvitegevus eelkõige tasuta.

Mustamäe linnaosas on noortel võimalik huvitegevusega tegeleda kultuurikeskus Kaja ruumides, kus pakutakse erinevaid vaba aja veetmise viise ja huviringe, nt muusika- ja mängustuudio Jo-Le-Mi, loovusstuudio, kõhutants, moestuudio jne. Mustamäe Laste Loomingu Majas (MLLM) on samuti laialdane valik harrastustegevusi ja huviringe, nt loovusringid erinevas vanuses noortele, teatriringid, muusikaringid, kunstiringid, tehnikaring jne. Lisaks pakutakse Mustamäe koolide (13 tk) juures ringitegevusi ja korraldatakse kooliväliseid üritusi. Noorsootööd teostatakse Mustamäe Avatud Noortekeskuses (MANK), mis on üks esimesi avatud noortekeskusi Tallinnas.

MANK on Mustamäe Kultuurikeskus Kaja allüksus, mis moodustati Tallinna Linnavolikogu otsusega 05.04.2001. Noortekeskuses töötab 5 noorsootöötajat ja see on noortele avatud esmaspäevast reedeni kell 14:00-20:00. MANKis on noortel võimalik oma vaba aega veeta, teha koolist antud koduseid töid, saada tuge ja abi noorsootöötajalt, teha erinevaid harrastustegevusi, osaleda huviringides ja üritustel ning olla kaasatud noorte projektidesse. 2015. aastal toimusid MANKis järgmised huviringid: raadio-, meedia-, näite-, kokandus-, pääste- ja impromängude ring (lisa 5). Lisaks renditakse MANKi saali erinevateks tasulisteks treeninguteks (lisa 6). 2016. aastast on noortekeskuse huvitegevuse valikusse täiendavalt lisandunud järgmised ringid: kunstiring ja loometöötuba, Capoeira (Brasiiliast pärit tantsuliste elementidega võitluskunst), teemapäevad (näiteks Portugali kultuuriõhtu, Jaapani kultuuriõhtu) ja filmiring (lisa 7).

Kooli vaheaegadel korraldab MANK linnalaagreid, mis on mõeldud 20 noorele vanuses 7-12. Laagripäev kestab kümnest viieni ja selle raames tegeletakse erinevate tegevustega, nt improteater, käelised tegevused, Capoeira jpm. Lisaks külastatakse erinevaid vaba aja asutusi, nt Batuudikeskus Skypark, Mustamäe Apollo Kino jms. Lapsevanematel tuleb tasuda sümboolne osalustasu. 2016. aasta märtsis toimunud linnalaagri eest tuli lapsevanemal tasuda päevas kuus eurot pluss käibemaks, mis sisaldas kõiki tegevusi ja lõunasööke.

Koostöös SA Tallinna Õpilasmaleva ja Mustamäe Linnaosa Valitsusega korraldab noortekeskus suviti Mustamäe vähekindlustatud noortele töömalevat. Malev on suunatud 13-17 aastastele noortele ja toimub kahes vahetuses. Üks vahetus kestab 10

päeva ning seal saab osaleda maksimaalselt 20 noort. Maleva raames kujundatakse noorte sotsiaalset kompetentsi ja arendatakse töökasvatust. Töölaagri käigus tehakse mitmeid heakorratöid Mustamäel. Samuti saavad noored osa meelelahutuslikust programmist, milleks on erinevad sportmängud, meeskonnamängud, viktoriin jpm.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et riiklikul tasemel ei ole otseselt öeldud, millised peaksid olema avalikud vabaajateenused noorele, ent nende kättesaamine on korraldatud eelkõige noorteühenduste, noortekeskuste ja huvikoolide kaudu. Mustamäe linnaosas on huvitegevus noortele jaotunud Kultuurikeskus „Kaja“, Mustamäe Laste Loomingu Maja, koolide ja Mustamäe Avatud Noortekeskuse vahel. Tasuta huviharidus noortele on eelkõige kättesaadav MANKis, kus ringitegevustena on võimalik osaleda erinevates huviringides, näiteks: raadio-, näitlemis-, pääste-, impro-, kokandus-, meedia-, kunsti- ja filmiring. Lisaks on võimalik osaleda Capoeiras ja teemapäevadel, kus tutvutakse kord kuus erinevate kultuuridega. Noortekeskuses on küll erinevaid huviringe, kuid nii noortekeskuse kui ka huviringide külastatavus on madal ja põhiklientuuri moodustavad 10-15 aastased noormehed.

## **2.2. Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste arendamise uuringu metoodika ja tulemused**

Antud alapeatükis antakse ülevaade Mustamäe Avatud Noortekeskuses läbi viidud uuringust. Autori poolt teostati kvalitatiivne kombineeritud uuring, kus kasutati triangulatsiooni ehk mitmekordsete andmete kogumise meetodit. Mitme meetodi kasutamine on üks võimalus tagamaks, et uuring on valideeritud ja usaldusväärne. Erimeetodeid kasutades sarnase tulemuse saavutamine näitab samuti uuringu kehtivust. Kui võrrelda andmekogumise meetodit, siis kvalitatiivse uuringu puhul on mitmete meetodite kasutamine tavapärane, erinevus võib seisneda vaid kasutatud meetodite valikus ja arvus. Kvalitatiivse uuringu kasuks otsustati, sest see annab võimaluse läheneda probleemile süvitsi ning arvestada esilekerkivate erinüanssidega. Kasutamaks MANKi ressursse võimalikult optimaalselt ja tagamaks, et loodav teenus oleks vastavuses noorte soovidega, on põhjendatud, et noortele huviteenuse arendamisel lähtutakse eelnevalt määratletud teenusedisaini protsessist.

**Tabel 2.1.** Noorte huviteenuse arendamise protsess, kasutatud meetodid ja valim.

Teenuste disaini protsessi etapid	Meetodid	Valim/Infoallikas	Aeg
Avastamise etapp	Internetipõhine uuring	- Noorsootööseadus, huvikoolide seadus - Noorte valdkonna arengu-kava 2014-2020 - Avatud noortekeskuste olukorra kordusuuring 2010	10. nov - 31. det 2015
	Dokumendianalüüs	MANK tegevusaruanded 2010-2015, arengukava 2011-2016, noorsootöötajate ametijuhend.	
	Intervjuu	MANKi vastutav noorsootöötaja Kerttu Vetema (40 min).	
	Tegevusmudeli kaardistus		
	Huvirühmade kaart		
Määratlemise etapp	Poolstruktureeritud intervjuud	MANKi juhataja Elari Lend (50 min).	1. jaan - 29. märts 2016
		Lapsevanem Ivika (25 min)	
		Mustamäe Linnaosa kultuurisektori peaspetsialist Tiit Polli (35 min).	
		Mustamäe Linnaosavanem Helle Kalda (50 min).	
	Fookusgrupi intervjuud	MANKi vastutav noorsootöötaja Teele Viil ja noorsootöötaja Lea Pullerits (60 min).	
		Lapsevanemad Lii ja Anu (10 min).	
		Noored vanuses 9-11 (45 min). Osalenute arv 7.	
		Noored vanuses 11-14 (30 min). Osalenute arv 3.	
		Noored vanuses 14-18 (35 min). Osalenute arv 6.	
Arendamise etapp	Tüüpklientide profiili loomine	MANKi vastutav noorsootöötaja Teele Viil ja noorsootöötaja Lea Pullerits (60 min)	30. märts - 14. aprill 2016
	Empaatia kaardi loomine		
	Kliendi teekond ja teenuse puutepunktid	Töö autori poolt koostatud eelnevate uuringute põhjal	
Elluviimise etapp	Teenuse plaan		
	Arendusettepanekud		

Allikas: autori koostatud.

Kvalitatiivse uuringu teostamisel lähtuti teoorias käsitletud teenuste disaini protsessist (vt. tabel 2.1), mille iga faas hõlmab endas erinevaid kvalitatiivse sisuga meetodeid ning

sisuanalüüsi, mille abil jõutakse lahendusteni. Uurimisandmete analüüsimeetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, sest see annab võimaluse luua kõiki andmeid hõlmav süstemaatiline kirjeldus ning ühendada analüüsi ja sünteesi: jagada kogutud info kontseptuaalsetesse osadesse ning läbi sünteesi panna need tagasi kokku teaduslike järeldustega.

Avastamise etapis pöörati tähelepanu Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenustest ülevaate saamisele. Selle raames viidi esmalt läbi internetipõhine uuring, kus tutvuti noorsootööseadusega, noorte valdkonna arengukavaga 2014-2020, 2010. aastal läbi viidud avatud noortekeskuste olukorra kordusuuringuga, Tallinna linnas 2015. aastal läbi viidud noorsootöötajate arvamusuuringuga, Mustamäe Linnaosa kodulehega (<http://www.tallinn.ee/est/mustamae/>) ja MANKi kodulehega (<http://www.mank.ee/>). Seejärel toimus sisedokumentide analüüs, kus oli autoril võimalik tutvuda asutuse tegevusaruannetega ajavahemikus 2010-2015, arengukavaga perioodiks 2011-2016 ja noorsootöötajate ametijuhendiga, mis pärineb aastast 2004. Dokumentide analüüsile järgnes 20. novembril 2015 struktureerimata intervjuu vastutava noorsootöötaja Kerttu Vetemaga. Intervjuu toimus kohvikus ja kestis *ca* 40 min, mille käigus sai arutatud MANKi hetkeolukorda. Pärast intervjuud koostas autor Mustamäe Avatud Noortekeskuse huvirühmade kaardi (joonis 2.3.) ja kaardistas tegevusmudeli (lisa 8), kus on välja toodud organisatsiooni äriloogika ja MANKi võtmetegevused.

Määratlemise etapis osales intervjuudes kokku 24 inimest. Valimi koostamisel võttis autor aluseks huvirühmade kaardi (joonis 2.3.). Uuringu käigus viidi läbi 9 poolstruktureeritud intervjuud, millest neli olid individuaalsed ja viis fookusgrupi intervjuud (tabel 2.1.). Lisades 9-13 on autor esitanud eelnevalt ettevalmistatud poolstruktureeritud intervjuude küsimustikud. Intervjuud toimusid perioodil 17.03.2016 kuni 29.03.2016 Mustamäe Avatud Noortekeskuses, Mustamäe Linnaosavalitsuses ja Kultuurikeskuses „Kaja“. Intervjuude pikkus varieerus 10-60 min vahel ja intervjuudel osales kokku 24 inimest. Intervjuude käigus saadud tulemused esitab autor jooniste ja tabelite kujul. Kõikidelt respondentidelt on küsitud luba nende nime kasutamiseks.

Noortekeskuse töötajatest osales uuringus kolm töötajat ja omavalitsuse tasandil kaks töötajat (lisa 14). Noorsootöötajatest osalesid uuringus Lea Pullerits ja Teele Viil, sest

neil on MANKis kõige pikem tööstaaž. Ülejäänud kolm töötajat olid MANKi tööle asunud alates 2016. aasta märtsist. Mustamäe Linnaosavalitsusest osalesid uuringus Tiiu Polli, kelle vastutusalasse kuulub Mustamäe Avatud Noortekeskus ja linnaosavanem Helle Kalda, kes vastutab kogu Mustamäe linnaosa koordineerimise eest. Lisaks osalesid uuringus kolm lapsevanemat: Lii (33), keskeriharidus, peres kasvab 3-, 5- ja 7-aastane laps; Anu (28), rakenduslik kõrgharidus, peres kasvab 2- ja 7-aastane laps; ning Ivika (48), kõrgharidus ja peres kasvab 8-, 18- ja 22-aastane noor.

Nagu eelmises peatükis mainitud, loetakse Eestis nooreks 7-26 aastast füüsilist isikut. Pärast vestlust noortekeskuse juhi Elari (35) ning noorsootöötajate Lea (25) ja Teelega (25), otsustas autor teostada noorte sihtrühmas intervjuu kolmes erinevas vanusegrupis: 9-11 aastased, 11-14 aastased ja 14-18 aastased (lisa 15). Huviorbiiti jäid 7-18 aastased noored, sest selles vanusevahemikus on noortekeskuse valdav klientuur. Noorte valim sai grupeeritud vanuse järgi kolme gruppi, sest vanemaks saades muutuvad ka noorte huvid. Algselt oli plaanis viia läbi intervjuu ka 7-8 aastaste noortega, kuid pärast vestlust kahe lapsevanemaga, kelle lapsed olid 7-aastased, ja grupiintervjuud 9-11 aastaste noortega, jõudis autor järeldusele, et antud vanusegrupp suure tõenäosusega ei suudaks veel anda vajalikku sisendit käesolevale magistritööle. Lapsevanemate Lii (33) ja Anu (28) intervjuust selgus, et selles vanuses laste jaoks on olulisel kohal ennekõike mäng ning täpsemates huvitegevustes lapsed veel kaasa rääkida ei oska. Intervjueerides 9-11 aastaseid noori, tuli autorina tõdeda, et osade küsimuste ja mõistete sisu oli 9-aastastele noortele arusaamatu ja sellest tulenevalt järeldas autor, et ilmselt oleks antud teema veelgi keerulisem 7-8 aastastele noortele. Fookusgrupi intervjuud 9-11 aastaste ja 11-14 aastastega sujusid vabas õhkkonnas, grupis tekkis diskussioon ja täiendati üksteise mõtteid. 14-18 aastaste grupis tõdes autor, et ilmselt oleks sisukama tulemuse saanud individuaalsete intervjuude teel. Põhjuseks on suure tõenäosusega noorukite iga. Intervjuu ajal esines palju demonstratiivset esinemist, teatavat tõrksust ja napolisõnalisust, omavahelist diskussiooni ei tekkinud ja tihti kasutati vastust "ma ei tea". Samas hilisemate individuaalvestluste käigus avanesid noored paremini ja avaldasid rohkem arvamust. Individuaalsed intervjuud sujusid vabas õhkkonnas ja olid informatiivsed. Valim nii lapsevanemate kui ka noorte puhul oli juhuslik. Ainsaks valikukriteeriumiks oli, et lapsevanemal peab olema laps/lapsed vanuses 7-18, kes külastavad MANKi ja

noorte puhul oli vanusevahemikuks 9-18 aastat. Nii fookusgrupi- kui ka individuaalintervjuude kavad lähtusid uurimisülesannetest ja teooriast.

Noortega läbi viidud intervjuude küsimused jagunesid kolme suuremasse alakategooriasse (lisa 9). Esimese plokki küsimused puudutasid demograafilisi näitajaid ja noore läbisaamist pere ning eakaaslastega. Nende küsimuste baasil püüdis autor aru saada, millise tausta ja võimalustega perest on nooruk pärit. Teise plokki küsimused puudutasid noorsootööd ja noorte vaba aega. Küsimuste eesmärk oli välja selgitada, mida noored teavad noorsootööst ja kuidas nad eelistavad veeta oma vaba aega. Kolmas osa empiirilise uuringu kavast püüdis jõuda respondentide ootusteni noortekeskuse suhtes ning saada ülevaate noorte üldisest meelsusest. Antud küsimuste abil oli soov saada sisendit olemasoleva MANKi teenuse arendamiseks ja samas saada ülevaade noore suhtumisest oma tulevikku.

Lapsevanemate seas läbi viidud intervjuude küsimused jagunesid kolme alakategooriasse (lisa 10). Esimese plokki küsimused puudutasid demograafilisi näitajaid ja pere suurust. Teise alakategooria küsimused olid lapse vaba aja ja selle kasutamise kohta. Nende küsimuste eesmärk oli aru saada, kui palju on lastel vaba aega ning mida neile meeldib sellega teha. Kolmanda plokki küsimused käsitlesid noortekeskust ja noortele meelepärast ringitegevust. Küsimuste eesmärk oli saada infot, mida vanemad teavad noortekeskustest ja millised ringitegevused noortele meeldivad.

Noorsootöötajatega toimunud intervjuu küsimused jagunesid nelja alakategooriasse (lisa 11). Esimese plokki küsimused puudutasid demograafilisi näitajaid. Teises plokis soovis autor kaardistada noorsootöötajate arusaama noorsootööst. Nende küsimuste eesmärk oli aru saada, kuidas noorsootöötajad mõtestavad oma töövaldkonda. Kolmanda alakategooria küsimused puudutasid MANKi sihtrühma. Autori eesmärk oli välja selgitada, kes on noortekeskuse põhilised külastajad ja kuidas hoitakse klientuuri. Neljas plokk käsitles noortekeskuse ringitegevusi. Küsimuste eesmärk oli saada aru, millised huviringid on populaarsed ja miks, samuti arutada vähem populaarsete ringide üle.

Noortekeskuse juhi poolstruktureeritud intervjuu jagunes samuti nelja alakategooriasse (lisa 12). Esimene plokk puudutas demograafilisi andmeid, teises plokis käsitleti MANKi kui organisatsiooni. Nende küsimuste abil soovis autor saada teadmisi MANKi tegevustest ja lisainformatsiooni MANKi tegevusmudeli kaardistamiseks. Kolmandas alakategoorias põhinesid küsimused noorsootööl. Küsimuste eesmärk oli kaardistada, kuidas organisatsiooni juht on mõtestanud MANKi põhitegevusvaldkonna. Viimane plokk keskendus noorte ringitegevustele. Nende küsimuste kaudu oli võimalik saada teada, millised huvitegevused on MANKis populaarsemad ja milliseid tegevusi võiks veel noortekeskusesse lisanduda.

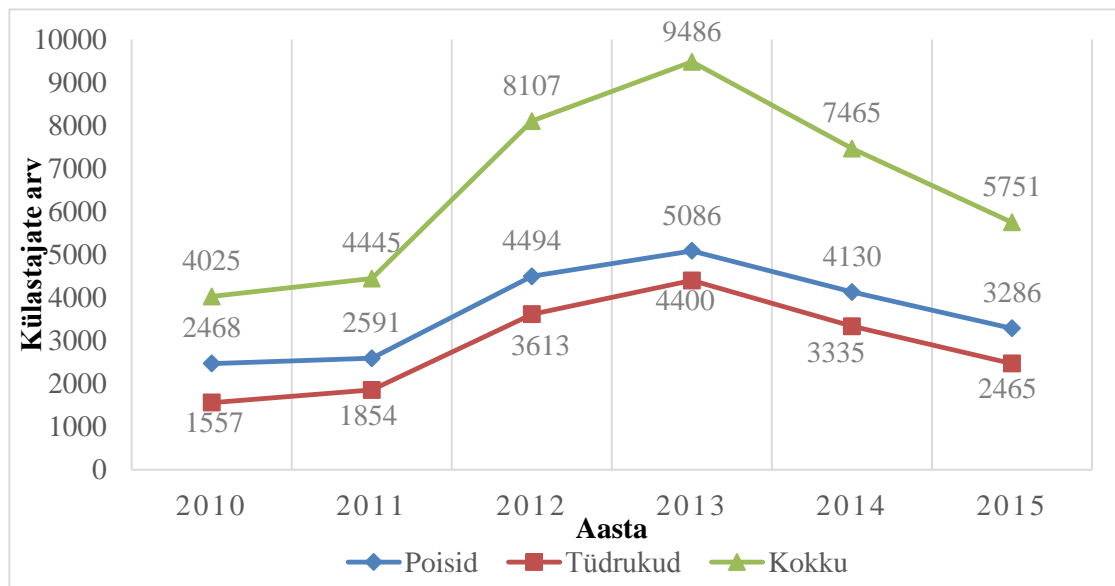
Linnaosavalitsuses läbi viidud intervjuude küsimused jagunesid kolme alakategooriasse (lisa 13). Esimeses plokis käsitleti demograafilisi andmeid. Teise plokki küsimused puudutasid omavalitsuse vaba aja teenuseid ja noorsootööd. Küsimuste eesmärk oli saada ülevaade, milliseid vaba aja teenuseid peaks omavalitsus pakkuma noortele ning kuidas mõtestatakse noorsootööd. Kolmas alakategooria käsitles noortekeskuse toimimist ja lisaressursside olemasolu. Nende küsimuste kaudu soovis autor kaardistada omavalitsuse ootused noortekeskusele ja saada informatsiooni, kas põhjendatud arendusettepanekutele on võimalik leida ka täiendavat ressursi.

Arendamise etapis koostas autor koostöös noorsootöötajatega tüüpkliendi profiili meetodit rakendades kuus tüüpkliendi profiili, kes on tüpaaži poolest MANKi külastajad (lisa 16). Kahe põhitüpaaži põhjal moodustati ka empaatia kaardid (lisa 17). Teenuse puhul on olulisel kohal kliendikogemus. Seetõttu arendamise etapis pani autor teenuse visualiseerimisel rõhku kliendi ootustele ja vajadustele, kasutades noore tegevustest teenuse kogemisel ülevaate andmiseks klienditeekonda ja puutepunktide meetodit (lisa 18). Elluviimise etapis valmis teenindusplaan, arendusettepanekud ja ressursi planeerimine MANKis.

Järgnevalt esitatakse tulemused uuringu etappide lõikes. Avastamise etapis koostas autor tegevusaruannete baasil joonised MANKi noorte külastatavuse kohta (joonis 2.1., joonis 2.2.). Antud andmetes kajastuvad majasisesed külastused. Majasiseste külastuste all mõeldakse noorte külastusi kokku MANKi siseruumides. Lisaks toimuvad igaaastaselt majavälised üritused, kuid seal otsest registreerimist ei toimu ja kirja pannakse



orienteeruv külastajate arv. Aastate lõikes on see arv varieerunud 800-1200 külastaja vahel.



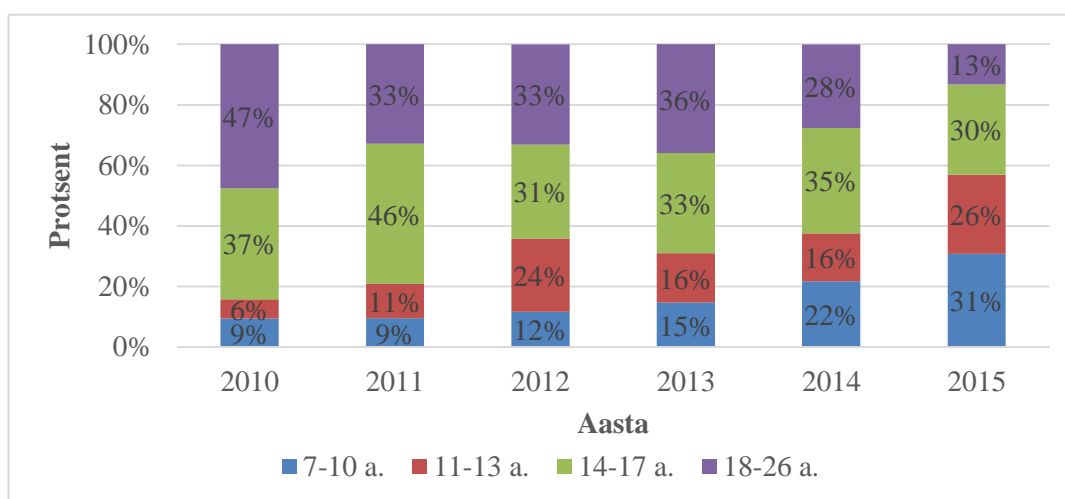
**Joonis 2.1.** Mustamäe Avatud Noortekeskuse majasisesed külastused perioodil 2010-2015 (autori koostatud Mustamäe Avatud Noortekeskus, 2016 põhjal).

Joonisel 2.1. välja toodud külastusnumbrid näitavad kõiki majasiseseid külastusi aasta lõikes kokku. Hetkel puudub noortekeskusel süsteem, mille alusel oleks võimalik välja selgitada unikaalsete külastuste arv ja ka neid prognoosida on juhtiva noorsootöötaja meelest keeruline. Tallinna linna poolt on antud lootust, et 2017. aastast rakendatakse noortekeskuses sama rohelist ühiskaarti, mis on hetkel kasutuses linnatranspordis, ja seejärel peaks olema võimalik eristada ka unikaalseid külastusi. Autorina leian, et eesmärkide püstitamiseks ja tegevusplaanide koostamiseks on vajalik saada ülevaade unikaalsete külastuste kohta. Nii on võimalik täpsemalt planeerida tegevusi, mis oleksid sobilikud ja vastaksid sihtrühma ootustele.

Keskmiselt aastate lõikes külastab noortekeskust 60% poisse ja 40% tüdrukuid. Noorsootöötajate enda hinnangul on avatud osa külastajate seas 70% poisse ja 30% tüdrukuid. Üldprotsenti erisust noorsootöötajate arvamusega mõjutab tüdrukute hulk, kes käivad noortekeskuses vaid tantsutrennides, kuid kelle külastus kajastub

üldandmetes. MANKi töötajate hinnangul on nende külastajate seas 10-20% vene rahvusest noori ja ülejäänud on eestlased.

Nagu joonisel 2.1. on näha, siis oli kõrgeim külastuste arv 2013. aastal. Pärast seda on toimunud langus. Languse põhjuseks tõid nii juhataja kui ka noorsootöötajad välja personali 100% vahetuse 2014. aasta lõpus. Samale perioodile langes ka noorte vahetus, kus 17-18 aastased liikusid elus edasi ja lõpetasid aktiivse noortekeskuse külastamise ning asemele tulid 8-12 aastased noored (joonis 2.2.). Siit tuleb välja üks oluline järeldus noortekeskuse kohta: noortekeskuses tuleb teha plaane vastavalt kliendisegmendile, kes neid põhiliselt külastab. Kui toimub muutus, kus MANKi põhikülastajaks ei ole enam 17-aastane noor, vaid 9-aastane, siis tuleb olla suuteline kiiresti reageerima ja vastavalt huvigrupi vanusele planeeritud tegevused ümber korraldada. Seega on noortekeskuses olulisel kohal paindlikkus ja soov ning valmidus kiiresti muutuda vastavalt olukorrale.

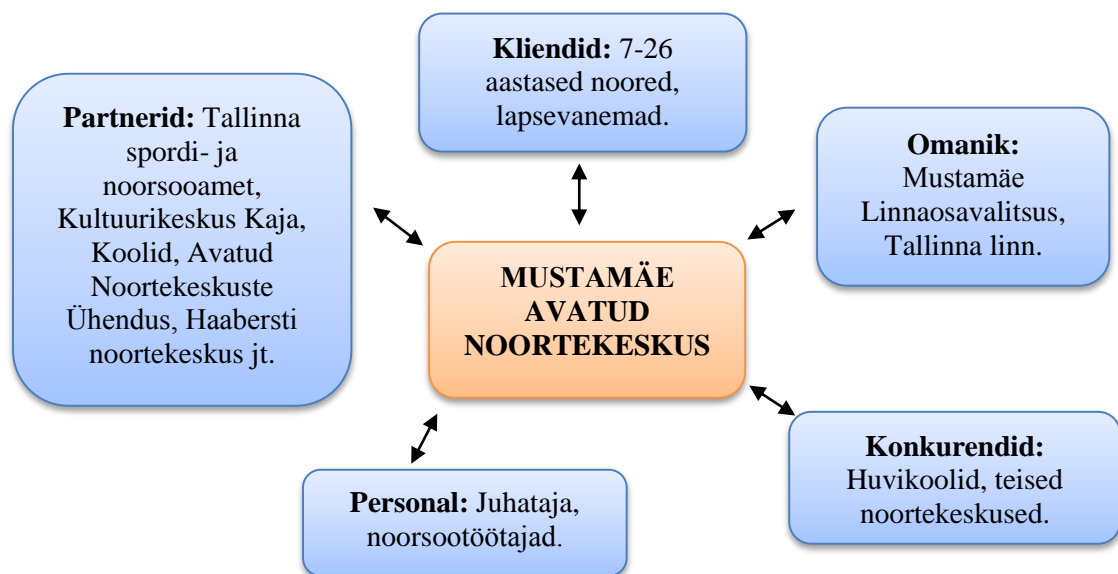


**Joonis 2.2.** Mustamäe Avatud Noortekeskuse külastajate vanuseline jaotus perioodil 2010-2015 (autori koostatud Mustamäe Avatud Noortekeskus, 2016 põhjal).

Tegevusmudeli kaardistusest selgus, et põhiliseks kliendisegmendiks peavad MANKi töötajad noori, kes ei tegele huvitegevusega; riskigrupi noori ja 10–15 aastaseid noori. Autorina lisaksin, et noorte all, kes ei tegele huvitegevusega, on mõeldud neid, kes ei käi mõnes huvikoolis või neil puudub hobi/huvitegevus. Põhilised tuluaallikad on linnaosavalitsusest eraldatud eelarve noortekeskuse tarbeks, projektid ja vähesel määral

ruumirent. Autorina arvan, et kuna põhiline tulu MANKi jaoks tuleb linnaosavalitsuse eelarvest ja projektidest, siis on oluline, et noortekeskuses oleks olemas võimekus ja kompetents kirjutada konkurentsivõimelisi projekte, et tagada suurem rahastus laialdasema huvitegevuse pakkumiseks.

MANKi huviteenuste arendamise puhul on huvirühmad (joonis 2.3.): omanik, kliendid, personal, partnerid ja konkurendid. Konkurendid võivad teatud olukordades olla ka koostööpartnerid, nt kui viiakse läbi noortekeskuste vahelisi bowlingu turniire jms. Enim tuleb tähelepanu pöörata klientidele ja personalile, sest klientidest oleneb külastatavuse hulk ja personalist oleneb teenuse kvaliteet.



**Joonis 2.3.** Mustamäe Avatud Noortekeskuse huvirühmade kaart ( autori koostatud).

Avastamise etapi tulemustest selgus, et alates 2013. aastast on toimunud külastatavuse langus MANKis. Kui 2013. aastal külastas noortekeskust 9486 noort, siis 2015. aastal 39,4% vähem noori. Juhataja ja töötajate sõnul on languse põhjuseks 100% meeskonna vahetus 2014. aasta lõpus ja noorte vahetus, kus 17-18 aastased noored liikusid eluga edasi ja külastajatena asemele tulid 8-12 aastased noored. Autorina arvan, et kindlasti võis külastuse numbreid mõjutada meeskonna vahetus, sest varasemal personalil oli noortega juba loodud usalduslik kontakt. Samas uued tööle asunud noorsootöötajad pidid hakkama end noorte silmis tõestama, looma noortega usaldusväärse kontakti ja looma toimiva süsteemi noortekeskuse töö sujumiseks. MANKis puudub ülevaade

unikaalsete külastuse kohta. Nad omavad vaid infot külastuste kohta kokku aastas. Autorina leian, et teadmata täpset statistikat, kui palju on aastas unikaalseid külastusi, on keeruline planeerida noortekeskuse tegevusi nii, et need kataksid võimalikult suures mahus sihtrühma ootusi.

Määratlemise etapis sai esmalt läbi viidud intervjuud. Lisast 15 on näha, et uuringus osales 16 noort, kellest 75% õpib Mustamäe koolides ja 25% noori teistes Tallinna linnaosades. Noorte pere suuruseks on 3-7 liiget. Kahe noore puhul elasid ka nende vanavanemad nendega ühes leibkonnas. Uuringus osalenud noorte vanematest 87,5% käivad mõlemad tööl ja 12,5% puhul käib tööl üks lapsevanem. 81% noortest on kodus olemas arvuti ja internet, millest järeldab autor, et pered on majanduslikult piisavalt heal järjel.

Bilouseac (2012, lk 239-241) on väitnud, et avalik teenus lähtub kogukonna vajadustest ja avaliku halduse ülesandeks on neid vajadusi rahuldada. Teisisõnu on avalik teenus kõigile kogukonna liikmetele kättesaadav teenus, mis lähtub liikmeskonna vajadustest. Lisast 19 on näha, et avaliku teenuse puhul on ka neli vastanut viiest öelnud, et see peaks olema kõigile kättesaadav. Lisaks on Lea (25) ja Helle (66) toonud välja seadustega reguleerimise ning Elari (35) ja Tiiu (67) on ära märkinud, et avalik teenus peaks olema pigem tasuta kättesaadav. Samal arvamusel Lea (25) ja Hellega (66) on Osborne ja Strosch (2013, lk 32), kes on öelnud, et avalik teenus peab olema reguleeritud riigi kesktasandil või kohalikul tasandil. Teenuse tasu kohta pole teaduskirjanduses otsest seisukohta kujundatud, küll aga on Djellal ja Gallouj (2008, lk 65–67) öelnud, et avalike teenuste väljundil ei ole hinda, mille tõttu on keeruline mõõta teenuse kvaliteedi muutusi.

Sarnaselt noorsootöö seadusega (2010) leidsid ka respondendid, et noorsootöö peaks toetama noore arengut. Lisaks tõid intervjuule vastanutest neli viiest välja, et noorsootöö peaks tegelema huvitegevuse pakkumisega. Mõlemad omavalitsuse töötajad olid seisukohal, et huvitegevus ja –haridus peaks olema kuni põhikooli lõpetamiseni kõigile tasuta kättesaadav. Leiti, et kui koolikohustus kehtib kuni põhikooli lõpetamiseni või noore 17-aastaseks saamiseni, siis peaks sinna alla käima ka huviharidus. 2007. aastal Bohni poolt kümnes Euroopa riigis läbi viidud uuringus jõuti

järeldusele, et noorsootöö eesmärk on pakkuda koolivälist- ehk huviharidust, seega on noorsootöö seotud ka mitteformaalse haridusega.

Respondendid ei suutnud esitada otsest erinevust noorsootöö ja avatud noorsootöö vahel. Elari (35) küll märkis, et noorsootöö on pigem projektipõhine ja avatud noorsootöö on see, mida teostatakse avatud noortekeskustes, ent eelkõige leiti, et tegemist on sama valdkonnaga. 2006. aastal vastu võetud noorsootöö strateegia alusel on avatud noorsootöö meetod, mis on avatud noorele, seadmata tingimusi tema tõekspidamistele, võimetele, oskustele, teadmistele ja majanduslikele eeldustele (Noorsootöö strateegia 2006 – 2013, 2006, lk 33). Nii põhjaliku vastuseni ei jõudnud intervjuueeritavatest keegi. Siiski tõi Lea (25) välja, et MANKis läbiviidav huvitegevus põhineb mitteformaalse hariduse põhimõtetel. Ka eelpool mainitud noorsootöö strateegias on välja toodud, et avatud noorsootöö peab looma tingimused mitteformaalseks õppimiseks, eelkõige kogemuslikuks õppimiseks tegevuse ja suhtlemise kaudu.

Kõik kolm noorte gruppi, kellega sai läbi viidud fookusgrupi intervjuud, tõid välja, et noorsootöö eesmärk on suhelda, aidata ja tegeleda noortega. Liis (13) arvas: „Noorsootöötajad aitavad asjadest paremini aru saada ja rahustavad inimese maha, kui ta on liiga ärritunud. Nad on sinu jaoks olemas.“ Lapsevanemate käest uurides, mis koht on noortekeskus, toodi eeskätt välja, et see on turvaline keskkond, kus noor saab veeta aega, mängida mängu ja vajadusel oma muresid rääkida. Ivika (48) võttis asja kokku järgnevalt: „Noortekeskuste eesmärk on olla turvaline koht, kus lapsel on tore olla, ta saab veeta aega koos sõpradega, kui vanemad on tööl. Lisaks pakuvad noorsootöötajad erinevaid tegevusi välja. Samuti mulle meeldib, et seal on lubatud noorel lihtsalt olla ilma, et ta peaks midagi erilist tegema. Lapsevanemal ei tohiks ka süda valutada, et ehk teeb laps kusagil pahandusi.“

Mitteformaalse hariduse defineerimisel tõid kõik respondendid välja, et see toimub väljaspool klassikalist haridussüsteemi. Pernits on öelnud (2007, lk 42), et mitteformaalset õpet iseloomustab mõtestatus, eesmärgipärasus, planeeritus, üheskoos teadmiste loomine ja sotsiaalsete oskuste õpetamine. Oluline on õppimine kui protsess. Intervjuueeritavate puhul ilmnisid sarnased tunnusjooned. Näiteks Teele (25) tõi välja, et

oluline on õppimisprotsess, analüüs ja tagasiside andmine noorele. Nii Lea (25) kui ka Tiiu (67) nimetasid eesmärgistatud õpitegevust. Elari (35) leidis, et siia alla läheb reaalse teadmiste ja oskuste õpetamine. „Näiteks kuidas keeta kartulit rabas priimuse peal? Selle kogemuse kaudu tal ehk tekib parem lisateadmine, kui talle varem kodus või koolis kokandustunnis pole õpetatud selliseid praktilisi oskusi.“

Teenuse pakkumisel noorele on oluline mõista, millised sotsiaälvõrgustikud teda mõjutavad. Tulva on esitanud kolm võrgustikku, mis inimest ümbritsevad (1996, lk 7): primaarne, sekundaarne ja tertsiaalne. 94% noortest tõid välja teda mõjutava võrgustikuna primaarse (nt mainiti ema, isa, sugulasi, õde, venda); 81% fookusgruppi kuulunud noortest tõi lisaks välja sekundaarse võrgustiku (nt sõbrad, õpetaja, sotsiaalpedagoog) ja 25% noorte puhul oli esindatud ka tertsiaalne võrgustik, kuhu kuuluvad ennekõike ametnikud. Noored mainisid nende abistajate ja mõjutajatena noorsootöötajaid. Boyden ja Mann (2005, lk 7) on välja toonud, et noorte resilientsust tõstavad märkimisväärselt täiskasvanud, kes pereväliselt toetavad noori stressirikastes olukordades, moodustades noore jaoks sotsiaalse tugigrupi.

Lähtudes Bronfenneri uuringust (Wertsch & Bronfenbrenner, 2005), kes hindas indiviidi arengu seost sotsiaalse keskkonnaga, saab väita, et 25% uurimiselustest noortest on jõudnud kolmandale ehk eksosüsteemi tasandile, kus noor ise küll vahetult ei osale, ent tajub siiski, et mõjutatakse kaudselt ta arengut. Ülejäänud 75% uuringus osalenud noori on veel teisel ehk mesosüsteemi tasandil, mis koosneb erinevate mikrosüsteemide vastastikustest suhetest ja noor kui arenev isik on aktiivne osaleja. Saadud uuringutulemustest saab järeldada, et noore jaoks olulisemad sotsiaälvõrgustikud moodustavad pere ja sõbrad, kes olid esitatud nii võrgustikuna kui ka mõjutajatena. Teenuse disainimise kontekstis tähendab see, et noorele pakutav teenus peab lisaks noorele kõnetama ka ta perekonda ja sõpru, et see oleks noore jaoks atraktiivne ja kutsuv.

Masso & Maxwell'i sõnul on lapse arengu seisukohalt äärmiselt oluline perekond ja see, et vanemad temaga piisavalt aega veedaksid (Oja, 2007, lk 83). Uurides, kui tihti noored veedavad perega aega, siis esimeses vanusegrupis (9-11 aastased) väitsid kõik, et veedavad tihti koos perega aega. Teisest ja kolmandast vanusegrupist (9-18 aastased)

Rainer (15) leidis, et nad ei veedagi perega aega ning Rein (18), et veedavad tihti aega koos. Ülejäänud seitse noort väitsid, et koos veedetakse aega vähe. Küsides lähemalt, millal koos aega veedetakse ja mida koos tehakse, ei erinenud kolme fookusgrupi vastused. Kõik tõid välja, et aega veedetakse koos õhtuti ja nädalavahetustel. Tegevuste poolest käiakse väljas söömas ja kinos, vaadatakse filme ning tehakse väljasõite. Autorina arvan, et teine ja kolmas fookusgrupp sooviksid saada rohkem tähelepanu vanematelt ja perelt, sest nende kirjelduste järgi veedavad nad perega koos sama palju aega kui esimene fookusgrupp, ent nad tunnetavad, et koos veedetud aega on liiga vähe. Samas on noorte meelsus tuleviku suhtes helge – 81% oli kindel, et neid ootab edukas elu ning 19% leidis, et on veel probleeme ja küsimusi, mis vajavad vastuseid. Noored unistasid lihtsatest asjadest, nt et oleks hea olla ja ei oleks muresid; et teda ümbritseksid toetavad inimesed; ent ka mitmetest ametitest, uhkest autost ja villast, heast töökohast, perekonnast, sõpradest ja rahast. Sellest võib järeldada, et noorte üldine meelsus ja häälestatus tuleviku suhtes on pigem ootusärev ja helge, kus õnnelikkuse tunde määravad lihtsad asjad (hea töökoht, pere, sõbrad, rahaline sõltumatus).

Järgmise grupina on noore arengus suur roll eakaaslastel. Chazan *et al.* (2001, lk 47) on toonud välja, et noorte jaoks on sõprussuhted ja kampadesse kuuluvus väga tähtsal kohal. Noored ise leidsid, et neil on piisavalt või palju sõpru. 75% noortest ütles, et nad kuuluvad kampa. Uurides, mida nad koos teevad, siis toodi välja: õues üheskoos aja veetmine, naljade tegemine, rääkimine, piljardi mängimine ja söömine. 10-11 aastastel poistel on loodud oma kamp nimega 9/11, kellega koos “hängitakse” ja luuratakse suuremate järgi. Samas tuli välja, et Lukas (10) kuulub ka suuremate poiste kampa, kellega koos käiakse metsas salaja lõket tegemas ja keeratakse puulehest suitsu. Liis (13) rääkis, et tema osaleb loomi kaitsvas organisatsiooni töös, mille raames nad aitavad piinatud ja haigeid loomi, viivad läbi üritusi ja lisas „*Tavaliselt teeme ikka heategusid, mitte pahandusi.*“ Martin (14) kirjeldas kambas aja veetmist järgmiselt: „*Käime Solarise keskuses chillimas. Nüüd oleme hakanud käima ka Mustamäe uues keskuses.*“

Kolmanda fookusgrupi omavahelistest vestlustest kumas läbi, et tavapärane on suitsu tegemine ja üheskoos alkoholi tarvitamine. Cevin (16) ütles: „*Nädalavahetustel saan Raineri ja teiste sõpradega kokku, käime poes, varume juua ja süüa. Peale seda lähme*

*peole. Teinekord proovime ka kanepit.*“ Täpsustades autorina, kus pidu tehakse, tõi Martin (14) välja: „*Pidu teeme metsas, õues või Kaja taga.*“ Chazan *et al.* (2001, lk 126) on öelnud, et kuuluvus gruppi teeb nooruki vastuvõtlikuks kõigele, mida grupp temalt ootab, k.a. alaealise riskikäitumisele. See peegeldab teoorias arutletut - samuti on Coie & Miller-Johnson (2001) täheldanud, et sõprade mõju on oluliseks riskiteguriks. Autorina leian, et nii Lukase (10), Cevini (16), Raineri (15) kui ka Martini (14) kamba vaimus tegutsemises esineb riskigrupile omaseid käitumismalle ja tegemisi. Küsitletud noortest moodustavad nad 25%, mis on märkimisväärne protsent. Tulva (2008, lk 27) on välja toonud, et uus sajand on kaasa toonud uusi probleeme, nimelt „riskilapsed“, kelle osakaal ühiskonnas on suurenemas. Nad vajavad toetust ja keerukamal juhul elu ümber korraldamist.

Peatükis 1.1 selgus, et vabaks ajaks loetakse inimese töövälisest aega, kus ta tegeleb nt lugemise, spordi või eakaaslastega suhtlemisega. Lisaks loetakse vaba aja alla hobiklubides veedetud tundide arvu nädalas. Uuringus osalenud noored tõid välja, et vaba aeg tähendab aega, mil nad saavad ise valida, mida nad teha soovivad ja see ei ole otseselt millelegi pühendatud. Sellel ajal meeldib neile: sõpradega aega veeta, olla õues, raamatut lugeda, filmi vaadata, käia noortekeskuses, mängida jalgpalli ja arvutimänge. Rainer (15) leidis, et tema meelistegevused vabal ajal on: „*Mulle meeldib tegeleda vabade asjadega, suitsetada kanepit ja kuulata muusikat.*“ Seitsme aastaste tütarde lapsevanemad Lii (33) ja Anu (28) leidsid, et lapse vaba aeg on mäng ja vaba aja alla ei kuulu trennid jms. Nii noorsootöötajad Lea (25) ja Teele (25) kui ka lapsevanem Ivika (48), tõid välja, et vaba aeg on aeg, mis jääb väljaspool kooli. Ivika (48) pojale (8) meeldib seda veeta eeskätt arvutis ja multifilme vaadates. „*Kui laps ütleb lause, et mul on nii igav, siis see võrdub lausega, et sooviks arvutisse.*“ Samuti hindab ta poeg koosveedetud aega. Näiteks käivad nad üheskoos matkamas, tehakse koos süüa, mängitakse lauamänge ja joonistatakse. Ivika (48): „*Ma arvan, et 8-aastase päev ei pea olema tihkelt trenne täis, vaid tal peab jääma hingamisaega, et lihtsalt olla.*“ Kõik uuringus osalenud respondendid leidsid, et noortel on vaba aja veetmiseks piisavalt suur valik erinevaid kohti. Ettepanekuna tõid 11-14 aastased välja, et võiks olla vaid teismelistele noortele suunatud mänguväljak, kus oleks lähestikku 4-6 kiiku, et saaks üheskoos vestelda ja samas mõnusalt kiikuda.



Tabelist 2.2. on näha, et 81% noortest on vaba aega võrdlemisi palju (5-8 h/päevas) ja 13% on vaba aega vähe (1-3 h/päevas). Üks vastanutest tõi välja, et tal on vaba aega päevas 10 tundi. Õppimisele kulub noortel keskmiselt üks tund aega. Samas kolmandas fookusgrupis 67% noortest ei tee üldse koduseid koolitöid. Noortekeskuse kohta kuulsid 63% noortest sõpradelt ja 18,5% pereringis. Lisaks toodi välja internet, informatsioon koolist ja Mustamäe linnaosa üritustelt.

**Tabel 2.2.** Noorte fookusgruppide vastused noortekeskuse ja vaba aja kohta.

Grupp	Informatsiooni allikad noortekeskuse kohta	Noortekeskuse külastamise põhjused	Noorte - keskuse külastuste arv nädalas	Vaba aeg päevas (h)	Õppi - misele kuluv aeg päevas (h)
1	Sõpradelt 4 in, emalt 2 in, internetist 1 in.	Meeldib noortekeskuses käia aega veetmas; külastada huviringe ja end arendada; linnalaagrid.	1- 3	1-7	0,5-3
2	Sõpradelt 2 in ja Mustamäe ürituselt 1 in.	Meeldivad noorsootöötajad, kes aitavad õppida, kui vanemad on tööl. Toredad inimesed ja sõbrad.	5	5-8	0,25-4
3	Sõpradelt 4 in, koolist 1 in, vennalt 1 in.	Koht sõpradega aja veetmiseks. Kui õues on külm, siis noortekeskuses mõnusam.	1-3	6-10	0-1

Allikas: autori koostatud.

Noortekeskust külastab iganädalaselt 81% valimis osalenud noortest, külastuste arv varieerub ühe kuni viie külastuse vahel. Noortekeskuses mängivad respondendid tavaliselt monopoli, lauatennist, Xboxi, veedavad niisama aega ja osalevad huviringides. Noorsootöötajad Lea (25) ja Teele (25) leiavad, et MANKis on piisavalt vaba aja veetmise võimalusi. Ainuke, millest nad puudust tunnevad, on sportimisvõimalused, kus lapsed saaksid joosta ja palli mängida. Ka noortekeskuse juhataja Elari (35) märkis, et noortel oleks vaja võimalust jooksmiseks. MANKi ürituste ja huviringide kohta saavad noored eelkõige infot noortekeskusest, aga ka Facebookist ja kodulehelt. Üldiselt enda jaoks vajalikku informatsiooni saavad uuringus osalenud

esmal Facebookist ja internetist, siis vanemate ja sõprade käest, vähesel määral ka kooli kodulehelt, e-koolist ja ajalehtedest.

**Tabel 2.3.** Uuringu tulemused noortekeskuse meeldivate ja ebameeldivate ringide ning võimalike lisategevuste kohta.

	Meeldivad ringitegevused	Ebameeldivad ringitegevused	Lisaks vajalikud vaba aja tegevused
Esimene fookusgrupp	Ring-, kaardi-, spordi-, mõtlemis-, nuputamise- ja meeskonnamängud. Lisaks joonistamine.	Laulmine, tantsimine ja joonistamine.	Lauamängud, õueala ja seal erinevad mängimise võimalused. Üritused majast väljas, nt Skypargi külastus.
Teine fookusgrupp	Meeldivad kõik, eriti kunstiring ja sallivusprojekt.	Filmiring.	Lauamängud, iganädalased üritused, korralik õueala.
Juhataja	Kõik ringid, kus saab süüa. Näitering, impromängud, päästering.	Raadioring.	Korralikum õueala, fotostuudio, dj-ruum, robootika, keraamika, pehme vaipkattega vaikuse koobas.
Noorsootöötajad	Kunstiring, arvutiklass, kokandus ja söök on alati populaarsed.	Raadioring, filmiring.	Väljas peaks olema sportimisvõimalused, nt jalg- ja korvpalli võimalus, skateramp. Teede olukord parem, et saaks sõita tõukerattaga. Sisespordisaal, dj-bändiruum, fotonurk.
Lapse - vanemad	Tantsimine, meisterdamine, õues liikumine, ühised söögitegemised.	Individuaalset esinemist nõudvad tegevused.	Robootika.

Allikas: autori koostatud.

Tabelis 2.3. on näha, et esimesele noorte vanusegrupile meeldivad ring-, kaardi-, mõtlemis-, spordi- ja nuputamismängud. Vähem meeldivad neile laulmine ja tantsimine. Teisele vanusegrupile meeldivad kõik noortekeskuses pakutavad huviringid, kuid rahulolematud oldi filmiringiga, sest see toimub liiga harva ja koduseid ülesandeid on liiga palju. Tantsimine ei meeldinud 9-11 aastastele noortele, sest poisid pidid vinguma ning laulmine ei olnud populaarne, sest noored leiavad, et nad ei ole selles osavad. Kolmas vanusegrupp arvas, et neile ei meeldi ükski pakutav huviring, sest need on täis väikseid karjuvaid lapsi ja see häirib. Nende meelest tuleks teha rohkem ringe, mis on suunatud vaid vanematele noortele. Ühe variandina toodi välja näiteks PS mängu (autor: arvutimäng) võistlused.

Kui uurida noortelt, mis peaks kindlasti noortekeskuses olema olema, siis leiti, et palju süüa, toredad töötajad, lauamängud, Xbox, lauattennis, palju üritusi nii majas sees kui ka väljas (nt batuudikeskuse, kino külastus). Marje (9) ütles: „*Peaks olema rohkem tegevusi õues, kus toimuksid ühismängud, siis ei pea üksi õues olema!*“ Lauri (11) tõi välja „*Kui on mängukonsool, siis seal võiksid olla mängud, mida saame mängida. Mitte sellised, kus on mäng lubatud alates 18-aastaselt ja me ei saagi seda kasutada.*“ Noortekeskusesse on oodatud 7-26 aastased noored, ent autorina leian, et erinevate vanusegruppide huvid on väga erinevad ja see on pinnas ebamugavuste tekkimiseks. Esimene noorte fookusgrupp tõi mitmel pool välja, et võiks olla just noorematele mõeldud tegevused ja nende eale vastavad lauamängud. Kolmas fookusgrupp jällegi märkis, et võiks vähem olla väikeseid noori ja tegevused võiksid ennekõike keskenduda vanematele noortele.

Sarnaselt noortega arvasid ka juhataja ja noorsootöötajad, et ebapopulaarne on filmiring. Lisaks tõid nad välja raadioringi, mille jaoks on olemas vajalikud vahendid, kuid juhendaja ei ole suutnud ringi muuta atraktiivseks. Alates maikuust peaks raadioringis alustama uus juhendaja. Meeldivate tegevustena tõid kõik välja söömise ja toidu valmistamise, mis oli ka noortel olulisel kohal. Uute võimalustena tõid nii juhataja kui noorsootöötajad välja korraliku õueala olemasolu, kus saaks viia läbi erinevaid sportmänge. Samatõid välja ka noored, kes leidsid, et kui ilmad on ilusad, siis sooviksid nad aega veeta pigem õues. Ka lapsevanemad eelistavad noorte õues viibimist. Ivika (48) ütles: „*Õuetegevusi võiks olla rohkem. Ühiskond on aina arvutikesksem, on vajalik leida tasakaal.*“ Täiendavalt toodi uute tegevuste ideedena välja: fotostudio, DJ-ruum, sisesaal ja robotika.

Noortega läbi viidud intervjuude käigus selgus üllatuslikult, et neil esineb vaen vene rahvusest noorte vastu. Põhiliselt peegeldus tugev vastumeelsus vene noorte suhtes kolmandas fookusgrupis. Martin (14) ütles: „*Noortekeskus on halb ja mõttetu koht, sest siin käivad väikesed sibulad* (st venelased).“ Noored märkisid, et neile ei meeldi osaleda tegevustes, kus on ka venekeelsed noored. Uurides põhjusi, tuli välja, et neid häirib, et vene noored räägivad vene keeles ja ei püüagi kasutada eesti keelt. Samuti ei saa vene noored tihti eesti keelt aru. Ka noorsootöötajad märkisid, et vene noortega on keeruline

luua kontakti, sest nad kasutavad suhtluses vaid vene keelt. Autorina leian, et vene rahvus moodustab olulise osa Eesti ühiskonnast ja nende kaasamine on vajalik. Lisaks oli autori jaoks üllatav, et linnaosa- ja noorsootöötajate meelest on avatud noortekeskusel küljes maine, nagu käiks seal ennekõike probleemsed noored. 2010. aastal läbi viidud avatud noortekeskuse olukorra kordusuuringust (Taru, Mäe, Laanpere & Reiska, 2010) selgub, et noortekeskuses käivad pigem vähema sissetulekuga peredest pärit noored, ent see ei tähenda, et nad oleksid probleemsed noored. Autorina leian, et noortekeskuse positiivne maine on oluline, sest siis soovivad sinna tulla noored kui ka lapsevanemad on toetavad noorte noortekeskuse külastuste suhtes.

Määratlemise etapis selgus, et noort mõjutavad eelkõige pere ja sõbrad, kes moodustavad põhilised sotsiaalsed võrgustikud noore ümber. Samuti selgus, et noorel meeldib oma vaba aega veeta eeskätt õues koos sõpradega. Teenuse disainimisel tähendab see seda, et tuleb arvestada, et teenus oleks atraktiivne nii vanematele kui ka noore sõpradele. Lisaks on oluline, et teenus oleks kättesaadav ka õues.

Rakendades tüüpkliendi profiili meetodit, sai arendamise etapis loodud koostöös noorsootöötajatega kuus tüüpkliendi profiili (lisa 16), kust selgus, et kuuest neli noort osalevad meeleldi ühises huvitegevuses. Autorina leian, et fookusgrupi intervjuudes osalenud noortest annaks enamus neist liigitada erinevate tüüpkliendi profiilide alla (lisa 20). Tüüpkliendi profiilide alla liigitamisel võttis autor aluseks läbiviidud intervjuud ja omapoolselt antud hinnangu, tuginedes noore vastustele intervjuude käigus ja käitumisele vestluse jooksul. Liigitamise käigus küll ei kattu tüüpkliendi vanus ja täpne peremudel uuringus osalenud noore omadega, kuid kirjeldus ja meelepärased tegevused on sarnased. Nora (10) paikneb kahe tüpaaži vahel, sest tema puhul esineb mõlemale tüpaažile omaseid tunnuseid. Lisast 20 saab järeldada, et uuringu valimis olid esindatud kõik tüpaažid, v.a. Dmitri oma, sest antud tüpaaž ei olnud noortekeskuses kättesaadav uuringu läbiviimise ajal.

Andmaks täpsemat hinnangut noore ootustele ja väärtushinnangutele, põhinedes tüüpkliendi profiili meetodil (lisa 16), võtab autor täiendava analüüsimise alla tüpaažid Mairo (11) ja Martin (16). Lisainfo andmiseks kasutatakse empaatia kaarti (lisa 17). Autorina valisin välja eelmainitud kaks tüpaaži, sest MANKi põhiklient on ennekõike

10-15 aastane noormees. Lisaks Mairo (11) puhul ei ole veel otseseid riskikäitumise ilminguid, kuid on vajalik ennetustöö, et suunata noor n-õ õigele teele, kasvatada ta enesehinnangut ja õpetada sotsiaalseid oskusi. Martini (15) tüpaaži puhul esineb juba riskikäitumist ja noorsootöö seisukohast, on autori meelest vaja tegeleda sellest tingitud tagajärgedega ning püüda noort suunata teda positiivselt mõjutavate tegevuste juurde. Autorina leian, et mõlema tüpaaži puhul on vajalik teenus, kus neile lähenetakse personaalselt, pakutakse noorele rohket tähelepanu ja luuakse usaldusel põhinev suhe. Lisaks arvan, et noortele endile ei peaks teadvustama, et nendega tehakse aktiivset ennetustööd ja suunatakse neid probleemide lahendamisel, vaid see kõik peaks toimuma neile pigem märkamatuks. Samuti peaks noort ümbritsevad võrgustikud (pere, kool, noortekeskus) tegema omavahel koostööd ning vajalik on mõlemasuunaline suhtlus.

Arendamise etapis kaardistati ka klienditeekond ja puutepunktid (lisa 18), kus on välja toodud noore MANKi külastuse etapid ja etappide lõikes kliendi vajadused ning tegevused. Samuti on toodud ära noore ootused teenuse pakkujale ehk MANKile. Lisa 18 põhjal saab järeldada, et noortekeskuses pakutava teenuse puhul on noore jaoks oluline, et ka ta sõbrad seal käivad ning noortekeskust soovivad. Samuti on vajalik, et noortekeskuses töötaksid hoolivad ja tähelepanelikud noorsootöötajad, kes kaasavad uue külastaja ühistevustesse, tunnevad tema vastu huvi ja vajadusel suunavad. Lisaks on vajalikud järeltegevused (nt info edastamine järgmise huviringi tegevuste kohta), et tekitada noores huvi taaskord MANKi külastada.

Arendamise etapist saab järeldada, et noorele teenuse disainimisel tuleb läheneda igale noorele personaalset, luua usaldusel baseeruv suhe ja olla noore jaoks alati olemas. Lisaks tuleb kaasata nii ennetustöös kui ka töös tagajärgedega kogu noort ümbritsev võrgustik (kodu, kool, noortekeskus), et saavutada võimalikult head tulemused ja suunata noor n-õ paremale teele. Senisest enam tuleb MANKis pöörata tähelepanu olemasoleva info edastamisele läbi interneti keskkondade ja hakata väärtustama teenuse pakkumise järeltegevusi, mille kaudu on võimalik tugevdada noore seotust noortekeskusega.

Elluviimise etapis pani autor kokku teenuse plaani (lisa 21), kus on arvestatud arendamise etapis välja tulnud kitsaskohti ja noore ootusi. Oluline on Facebooki ja

kodulehe kaudu info pidev kaasajastamine, et noored saaksid olla kursis MANKi toimivate tegevustega ja soovi korral samuti neist osa võtta. Seni pole noortekeskuses tegeletud järeltegevustega, kuid autorina leian, et just nende kaudu on võimalik luua täiendav positiivne emotsioon noores ja suurendada ta sidet MANKi kui asutusega. Lisaks koostati elluviimise etapis järeldustel põhinedes põhjalikud ettepanekud ja MANKi ressursi vajalikkuse planeering, millega on lähemalt võimalik tutvuda peatükis 2.3.

Kokkuvõttes selgus antud alapeatükist, et alates 2013. aastast on MANKi külastatavus märgatavalt langenud (2015 aasta seisuga on langus olnud 39,4%). MANKi juhtkond ja töötajad tõid välja, et põhjuseks on eelkõige 100% meeskonna vahetus 2014. aastal. Autorina leian, et kindlasti avaldas see mõju, sest tööle asunud uued noorsootöötajad pidid noortega hakkama üles ehitama uusi usaldusel põhinevaid suhteid, mis on aeganõudev. Uuringus sai tugevat kinnitust teoorias välja tulnud fakt, et noort mõjutavad teda ümbritsevad võrgustikud (pere ja sõbrad). Lisaks selgus, et noortele meeldib oma vaba aega veeta õues ning kõik respondendid väärtustasid mitmekülgset huvitegevust. Noorele teenuse disainimisel on oluline läheneda igale noortekeskust külastavale noorele personaalselt ja luua esmalt usaldusel baseeruv suhe. Seejärel on võimalik juba noort suunata ja arendada. Samuti on oluline, et noort ümbritsevad sotsialvõrgustikud teeksid omavahel aktiivset koostööd.

### **2.3. Järeldused ja ettepanekud Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste arendamiseks**

Mustamäe Avatud Noortekeskuse ülesanne on toetada noorte igakülgset arengut läbi huviteenuste ja noorsootöö. Antud teenuste disainimiseks sai esmalt kokku pandud ülevaade uuringust selgunud järeldustest ning seejärel tehti rakenduslikud ettepanekud, mille kasutamisel autori meelest kasvab MANKi teenuse kvaliteet. Samuti aitavad väljatoodud ettepanekud kõnetada suuremat noorte vanuselist sihtrühma ning kasvatada noortekeskuse igapäevaste külastuste arvu.

Ettepanekute tegemiseks annab autor esmalt ülevaate uuringu järeldustest. Käesoleva uuringu tulemustest, tegi autor järgmised järeldused:

- pered ei saa veeta piisavalt palju aega koos;
- avatud noortekeskusel on kuvand, nagu külastaksid seda eeskätt probleemsed noored;
- 10-20% noortekeskuse külastajatest on vene noored ja eesti noored suhtuvad nendesse pigem negatiivselt;
- noorsootöötajate roll on suunata ja arendada noori;
- lapsevanematel ja noortel puudub informatsioon, kuidas toetab Tallinna linn noorte huviharidust;
- noored n-õ „jõlguvad“ tänavatel ja seetõttu on kergemini mõjutatavad riskikäitumisest;
- MANKi õueala on halvas seisus;
- MANKi on keeruline üles leida;
- MANKi ümbritsevate koolide noored ei ole enamasti kursis, et nende lähedal asub noortekeskus;
- noored soovivad mitmekülgset huvitegevust viia läbi omavanustega;
- üritusi ja teemapäevasid ei toimu piisavalt tihti;
- Facebooki keskkonda ei uuendata jooksvalt värskema infoga;
- noore jaoks esimene infoallikas on teine noor ehk ta sõber;
- MANKis ei tegeleta teenuse osutamise järeltegevustega;
- MANKi tegevused toimuvad ennekõike siseruumides;
- MANKi siseruumides puuduvad lastel jooksmisvõimalused.

Noorte fookusgruppide intervjuudest selgus, et nende meelest veedavad nad pere ja vanematega koos liiga vähe aega. Autorina leian, et tänane Eesti ühiskond on orienteeritud tarbimisele. Iga aasta avatakse uusi kaubanduskeskusi, mis on tavaliselt lahti kuni kella kümneni öhtul. Eestis on 12 riigipüha ja ka nende ajal on üldjuhul kõik kaubanduskeskused avatud. Kaubandussektoris töötavad pikkades vahetustes tavaliselt alla riigi keskmise sissetulekuga naised. Põhjamaades on välja töötatud mudel, kus riigipühade ajal on enamasti kaubanduskeskused suletud, et lapsed, kellel on seoses

pühaga vaba päev koolist, saaksid veeta aega oma vanematega. Autorina leian, et ka Eestis oleks mõistlik juurutada sarnast süsteemi, kus riiklikul tasemel luuakse võimalus peredel rohkem aega koos veeta, sest vanemate ülesanne riigi ees peaks olema eelkõige eduka ja täisväärtusliku Eesti riigi kodaniku kasvatamine, mitte pikkade vahetuste tegemine kaubanduskeskustes, mille tõttu jääb töötaja laps tähelepanuta ja veedab suurema aja oma päevast omapäid. See loob võimaluse noorel oma aega sisustada näiteks tänavatel ja kaubanduskeskustes, kus noored sageli kogunevad kampadesse ja üheskoos võidakse leida tee kuritegevuseni, nt vandaalitsedes.

Linnaosavalitsuse ja noortekeskuse töötajad töid välja, et avatud noortekeskusel on küljes kuvand, nagu käiksid seal eeskätt probleemsed noored. Sellest tulenevalt on nii vanematel kui ka noortel MANKist teatav eelarvamus. Autorina leian, et noortekeskuse kuvandi parendamiseks peaks korraldama üleriigilise noortekeskusi populariseeriva kampaania, kus oleks kaks patrooni – üks, kes kõnetaks noorte põlvkonda ja teine, kes mõjuks usaldusväärselt ja autoriteetsena lapsevanematele. Noorte puhul arvan, et tegemist peaks olema mõne poplauljaga, nt Grete Paia või Karl-Erik Taukariga. Samuti sobiks hästi Kelly Sildaru, kes Eestis viibides käib ennast treenimas Pääsküla noortekeskuse ekstreemhallis. Lapsevanemaid kõnetava persooni leidmine on autori meelest keerulisem, ent kriteeriumiks peaks olema, et patroonil endal on laps/lapsed olemas. Usun, et hästi võiksid sobida Kaja Kallas või Evelin Võigemast, kes on avalikkuse ees esinenud julgete sõnavõttudega samas säilitades enda autoriteeti.

Noorsootöötajate hinnangul on 10-20% noortekeskuse külastajatest vene rahvusest noored. Autorina leian, et see on väga madal protsent. Uurides põhjusi, tuli välja, et noortekeskuses ei ole hetkel noorsootöötajat, kes oskaks vene keelt ja samuti leidsid noorsootöötajad, et neil puudub piisav ettevalmistus töötamaks vene noortega. Selle probleemi lahenduseks asub MANKis aprillist tööle noorsootöötaja, kes valdab vene keelt. Autorina leian, et see on hea meede, kuid mitte piisav. Lisaks peaks ka olemasolevaid töötajaid täiendavalt koolitama, kuidas läheneda ja suunata vene noori. Noorte fookusgrupi intervjuudest tuli üllatuslikult välja negatiivne meelestatus vene rahvusest noorte suhtes. Selle muutmiseks tuleb riiklikul tasandil jätkata integratsioonipoliitikat ja noortekeskuses koha peal võiks läbi viia lõimumise õhtuid,



kus näiteks ühel õhtul viiakse vene noorte poolt läbi neile meeldivaid ühistegevusi ja mõnel teisel õhtul vastupidi. Usun, et kindlasti esineb noorte eelistustes erinevusi, kuid sellegipoolest leidub mitmeid ühisjooni, mis võiksid olla ühendavaks lüliks kahe rahvuse vahel.

Omavalitsuse töötajad leidsid, et noortekeskused ja noorsootöötajad on praeguses ühiskonnas täitmas suunaja rolli, kus nende ülesandeks on teha ära töö, mis on olnud puudulik nt kodus või koolis. Uuringust tuli välja, et noorsootöötajaid peavad noored endaga võrdväärtseteks ja usaldavad neid. Autorina leian, et see on hea alus, mille baasil noort suunata tema eluvalikuteks ja samas kasvatada noore sotsiaalseid oskusi elus iseseisvaks toimetulekuks. Selleks vajavad noorsootöötajad koolitusi ja informatsiooni, et olla kursis kõige uuemate võimalustega. Leian, et vähemalt kord poolaastas võiks viia riiklikul või omavalitsuse tasandil läbi koolitusi, mis oleksid rangelt soovitatavad noorsootöötajatele ja täiendavalt peaks e-maili kaudu toimuva jooksev infovahetus uute võimaluste kohta.

Uuringust selgus, et lapsevanematel ja noortel puudub täpne informatsioon, mis mahus ja viisidel saab Tallinna linn aidata kaasa noore huvihariduse ja vaba aja teenuste pakkumisele ning tasustamisele. Selle muutmiseks tuleks kasutada massikommunikatsiooni vahendeid (linnaosalehed, Tallinna TV jms) või näiteks saata vanematele personaalsed kirjad, kus on konkreetselt välja toodud võimalused, kuidas ja mis tingimustel Tallinna linn saab aidata ja toetada noore arendamist. Oluline oleks, et nii noorel kui ka lapsevanemal tekiks kindel teadmine, et nt kui ta vanemad elavad ja töötavad Tallinnas, siis on tal võimalik järgmisi teenuseid kasutada tasuta.

Avatud noorsootöö üks meetod on mobiilne noorsootöö, mille eesmärk on noorega kontakti loomine tema enda keskkonnas. Üks enamlevinud versioon on töö noortega tänavatel ja kaubanduskeskustes. Linnaosavalitsuse töötajad tõid välja, et noortega, kes n-ö jälguvad tänavatel ja kaubanduskeskustes tuleks enam tegeleda, sest neid on kergem mõjutada riskikäitumisele ja nad oleks vaja saada turvalisse keskkonda, kus neid suunatakse oma vaba aja sisukama veetmise võimaluste juurde. Noortekeskuses on igapäevaselt kohal kaks noorsootöötajat, kelle ülesandeks on noortega tegelemine ja korra hoidmine. Olenevalt päevast võib noortekeskuses viibida palju noori, kuid seda ei

saa prognoosida, sest noortekeskuse külastus on noorele vabatahtlik. Autorina leian, et mobiilse noorsootöö jaoks on vaja lisaks inimressurssi, kelle ülesandeks olekski ennekoike just tegeleda noortega, kes on tänavatel ja kaubanduskeskustes ning suunata nad hoopis noortekeskustesse. Tallinna Spordi- ja Noorsooametis töötab hetkel neli mobiilset noorsootöötajat ja valdkonna koordinaator, kes tegelevad ülelinnalise mobiilse noorsootööga, kuid nendega aktiivne koostöö MANKi noorsootöötajatel puudub. Autorina arvan, et omavahelist koostööd tuleks tugevdada ja noorsootöötajad võiksid koos mobiilsete noorsootöötajatega tegeleda näiteks kord nädalas tänavanoorsootööga.

MANKi õuel on olemas kaks korvpalli korvilauda, kuid puudu põrand/asfalt, mille peal korvpalli mängida. Lisaks olid seal varasemalt olemas jalgpalli väravad, kuid need lõhuti ära. Maja ümbritsev asfalt on auklik ja muhuline. Uuringus tuli välja, et kõik respondendid väärtustavad kõrgelt õues aja veetmise võimalust ja olulisel kohal on ka seal tehtavate tegevuste valik. Nii noored kui ka MANKi töötajad leidsid, et hea oleks, kui MANKi ümber oleks võimalik sõita tõukerattaga, mängida erinevaid pallimänge ja võiks olla olemas trikkide tegemise ramp, mis on noorte seas väga populaarne. Noorsootöötajad tõid välja, et Pääsküla Noortekeskuse juures on ekstreemhall ja tänu sellele on kasvanud noortekeskuse populaarsus ja on tekkinud palju uusi noori, kes noortekeskust igapäevaselt külastavad. Uurides linnaosavalitsusest, millised on rahalised võimalused õueala uuendamiseks, tõi Tiiu (67) välja, et lähiaastatel on ümbruskonnas valmimas erakapitalil põhinev suur vaba aja- ja sportimiskeskus koos välihalliga, kuhu peaks loodama ka ekstreemspordi võimalused. Hetkel ootab linnaosavalitsus selle valmimist, et saada aru, millise lisaväljundi antud asutus Mustamäe elanikele loob. Autorina leian, et kuna eelmainitud asutus põhineb erakapitalil, siis seal pakutavad teenused on kindlasti tasulised. Seetõttu leiangi, et omavalitsus peaks leidma täiendava ressursi, et luua kasvõi lihtsamad välivõimalused noortekeskuse juurde. Selle all mõtlen eelkõige korvpalli mängimise jaoks asfaldi/põranda loomist, jalgpalliga tegelemise võimalusi ja korralikku asfaldi, mis annaks võimaluse 9-18 aastastel noortel sõita tõukerattaga noortekeskuse juures, mis on turvalisem kui tänavatel. Noortekeskusel endal oleks võimalik kirjutada õueala arendamiseks projekt Harju maavalitsusse, Tallinna Spordi- ja Noorsooametisse või läbi Mustamäe Linnaosavalitsuse terviseedendaja Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametile.

MANK asub kortermajade vahel ja selle täpset asukohta teadmata on selle leidmine keeruline. Vilde tee poolt tulles on küll lisatud viide mahapöörde kohast, ent sellega see piirdub. Autorina leian, et kortermajade vahel tuleks rakendada täiendavat viitamist, et MANK oleks kergesti leitav.

Fookusgrupi intervjuust noorsootöötajatega tuli välja, et nad on mõnel korral külastatud MANKi ümbritsevaid koole ja jõudnud tõdemusele, et paljud noored ei ole kursiski, et kooli lähedal asub noortekeskus, kus on võimalik oma vaba aega sisustada. Sellest tulenevalt arvan, et noortekeskus peaks senisest tegema veel suuremat koostööd koolidega. Ei piisa sellest, et saadetakse informatsioon huvijuhtidele. Vajadusel tuleks minna ja panna ise koolide juurde plakatid ülesse, teha koostööd näiteks koolide klassijuhatajatega ja käia võimalusel kord kvartalis koolis klassijuhataja tundide ajal noori informeerimas ja mõne mõnusa ühistegevusega üllatamas.

Noortega läbi viidud fookusgrupi intervjuudest peegeldus kolme vanusegrupi huvide erinevus ja samas soov viia tegevusi läbi eeskätt omavanustega. Autorina leian, et MANK peaks oma praegused huviringid ära määratlema vanuste lõikes. Kindlasti tuleb säilitada ka ringe, kus saavad osaleda igas vanuses noored, nt kokandusring, kuid võiks esineda erisusi. Näiteks kunstiring toimub MANKis teisipäeviti. Seal võiks olla välja toodud erinevad ajad vastavalt vanusegruppidele ja ka tegevuste puhul tuleks lähtuda sihtgrupi ootustest. Väiksematele meeldib väga meisterdada, samas vanemad noored on võimelised tegema detailsemaid ja ajamahukamaid töid. 14-18 aastased noored töid uuringus välja, et nad ei osale ringitegevustes, sest seal on väiksed lapsed, kes on häälekad ja segavad. Viies tegevused läbi erinevates vanusegruppides, on võimalik antud probleemi vältida.

Noortekeskuses toimub igakuiselt üritusi ja teemapäevasid, kuid uuringust tuli välja, et noored sooviksid, et vähemalt kord nädalas toimuks mõni üritus. Samuti tuli uuringust välja, et rohkem võiks noortekeskuses olla söömise võimalust. Autorina leian, et iganädalaste ürituste toimumiseks peaks kaasama rohkem noori – andma neile võimalused ja vahendid ise endale meelepärase ürituse korraldamiseks ja selle kommunikatsiooniks. Kokandusring „Nix-Näx“ toimub hetkel kord kuus reedeti. Autorina leian, et noortekeskuses võiks igal reedel olla üheskoos toiduvalmistamise

päev. Arutades antud ettepanekut linnaosavanemaga, leidsime, et koostöös MANKi esimesel korrusel asuva Kultuuriköögiga, mis on samuti üks Kultuurikeskus Kaja allüksusi, oleks antud lahendus kergesti loodav.

Noortekeskusel on toimiv Facebooki lehekül, kuid seda ei uuendata igapäevaselt kõige värskema infoga. Vestlusest noorsootöötajatega tuli välja, et seda uuendatakse, kui meelde tuleb. Kõige värskem informatsioon on kättesaadav MANKi infostendilt ja kodulehelt. Kui vaadata seda, kust noored infot hangivad, siis esimesel kohal oli Facebook ja internet, seejärel tulid sõbrad ja vanemad. Sellest tulenevalt leiab autor, et Facebooki haldajaks tuleks määrata kindel noorsootöötaja, kes vastutab selle eest, et keskkonnas oleks üleval kõige värskem informatsioon. Noorsootöötajad tõid intervjuus välja, et neil on väga keeruline prognoosida, kui palju noori on oodata järgmisele üritusele, sest osalus noortele on vabatahtlik. Kui osalusprotsent on madal ja hiljem uuritakse, miks keegi ei tulnud, siis tihti tuuakse noorte poolt põhjusena välja, et unustasin ära. Olukorras, kus pea igaühel on nutitelefon ja uuringus osalenud noortel 81% oli kodus olemas arvuti ja internet, leiab autor, et läbi Facebooki oleks võimalik seda probleemi leevendada. Kui on tulemas üritus, siis samal päeval saaks MANKi Facebooki lehel saata noortele meeldetuletuse tänase MANKis toimuva ettevõtmise kohta jms. Lisaks on hetkel eesmärk külastatavuse kasvatamine ja uute klientide leidmine. Autorina leian, et üks lihtsamaid ja soodsamaid lahendusi on just Facebooki lehe atraktiivseks tegemine ja seal oleva info aktuaalsena hoidmine. See ei ole piisav, et MANKi infostendil on olemas informatsioonjärgmise kuu üritustest. Samuti jõuab MANKi kodulehele see noor, kes seda ise on otsima tulnud. Läbi Facebooki on noorel aga võimalus see informatsioon juhuslikult kätte saada, nt kui märkab, et mõni ta sõber on osalemas noortekeskuse üritusel.

MANKis on viidud läbi kampaaniaid, et suurendada noortekeskuse külastatavust, kuid seni pole need olulist muutust kaasa toonud. Samas märgiti ära, et noori motiveerivad kõik ettevõtmised, kus saadakse lõpptulemusel mõni auhind. Uuringus selgus, et noorte jaoks esimene infoallikas on teine noor ehk ta sõber. Autorina leian, et seda infokanalit võiks MANK enda kasuks ära kasutada ja viia läbi kampaania nimega „Räägi sõbrale ka!“. Kampaania eesmärk on, et noor räägib MANKist oma sõbrale, kes seni ei ole

noortekeskust külastanud ja tulla temaga koos noortekeskusega tutvuma. Esiteks nii on uuel inimesel julgem tulla, sest ta on koos sõbraga ja samas annab see võimaluse noorsootöötajatel luua uue noorega otsene kontakt. See noor, kes tõi MANKi oma sõbra, saab auhinna. Näiteks võiks see olla noortekeskuse ruumides toimuva tasulise huviringi tasuta külastamise võimalus.

Teenusega seotud detailide välja toomiseks ja visualiseerimiseks kasutas autor teenuse plaani meetodit (lisa 21), kus on näha kliendi tegevustega samaaegsed ees- ja tagaruumi tegevused ning toetavad protsessid. Plaanis on välja toodud järeltegevused, mida rakendada pärast seda, kui noor on MANKist lahkunud. Hetkel nendega noortekeskuses ei tegeleta, kuid autorina leian, et läbi järeltegevuste, nt sünnipäevade meelepidamise, on võimalik tekitada noorel positiivne side noortekeskuse ja seal töötavate noorsootöötajatega. Positiivne side MANKiga toob noore jälle tagasi noortekeskusesse ja loob alge usaldusväärse kontakti tekkimiseks.

Hetkel toimuvad MANKi tegevused ennekõike MANKi siseruumides ja väliüritusi on vähe. Uuringust selgus, et soovitakse rohkem aega veeta õues. Arvestades seda, et ilm on soojenemas ning aina enam noori soovib aega veeta õues, tuleks ka MANKi tegevust laiendada õue. Noortekeskuses on lahtiolekuajal tööl korraga kaks noorsootöötajat. Autorina leian, et kui ilmad soodustavad õues aja veetmist, siis võiks üks noorsootöötaja olla tegev sisesruumides ja teine väljas. Lisaks annaks see väljundi ühel noorsootöötajal tegeleda mobiilse noorsootööga. Olen teadlik, et õueala on hetkel noortekeskuse ümber pigem kehvast seisust ja seal on vähe sportimisvõimalusi, kuid leian siiski, et seal oleks võimalik läbi viia ring-, impro- ja nuputamismänge.

Intervjuudes juhataja ja noorsootöötajatega jõuti seisukohale, et noortekeskuses ei ole siseruumides lastel jooksmise võimalusi, kuigi noored vanuses 7-14 aastatvõrre vajavad aktiivset liikumist, et end välja elada. Autorina leian, et noortekeskusel on olemas sisesaal, kus toimuvad rühmatrennid, kuid sinna noori ei lubata. Uurides põhjusi, tuli välja, et sisesaalis asub poolt seina kattev peegel, mis võib jooksumängude tõttu puruneda. Arvan, et üks lihtsamaid lahendusi oleks spetsiaalse sirmi loomine, mis kaitseks peeglit ja samas loob võimaluse sisesaali igakülgseks kasutamiseks.

**Tabel 2.4.** Ettepanekud vastutusvaldkondade lõikes.

Valdkonna eest vastutav	Ettepanek
Riik	Lühendada kaubanduskeskuste lahtioleku aegasid, et vanemad saaksid rohkem aega veeta lastega.
	Üleriigiline noortekeskuse kuvandi parendamise kampaania.
	Integratsioonipoliitika jätkamine vene ja eesti noorte lõimumise hõlbustamiseks ja noorsootöötajate koolitamine, kus räägitaks, kuidas leida kontakti vene noortega ja milliseid meetodeid kasutada nende suunamisel ja arendamisel.
	Mitmekesise konsultatsiooni pakkumine noortele noorsootöötajate poolt.
Omavalitsus ja Tallinna linn	Tallinna linna poolt personaalne pöördumine vanemate poole, mille eesmärk on tutvustada noortele pakutavaid teenuseid Tallinna linna poolt.
	Kord nädalas mobiilset noorsootööd tänavatel.
	Uue õueala loomine, mille raames paigaldatakse asfalt korvpalli mängimiseks ja tõukerattaga sõitmiseks, luuakse võimalused jalgpalli mängimiseks.
	Linnaruumis parendada siltide süsteem noortekeskuse leidmise lihtsustamiseks.
Mustamäe Avatud Noortekeskus	Suuremas mahus koostöö Mustamäe koolidega, et informeerida noori MANKi huvitegevuste võimalustest.
	Vene keelsete noorte kaasamine noortekeskuse tegevustesse.
	Muuta huviringid vanusegruppide põhiseks.
	Kord nädalas korraldada üritusi ja teemapäevasid.
	Sotsiaälvõrgustiku Facebook kaudu huviteenuste iganädalane turundamine lapsevanematele ja noortele.
	Korraldada noorte seas kampaania „Räägi sõbrale ka!“.
	Arendada välja huviteenuste tagasiside ning järelteenuste süsteem.
	Organiseeritud tegevuste laiendamine MANKi siseõue.
	Võtta sisesaal kasutusele lisaks trennitegevustele ka aktiivseks liikumiseks.

Allikas: autori koostatud.

Tabelis 2.4. on välja toodud kokkuvõtlikut järeldustest väljas kasvanud ettepanekud. MANKile tehtud ettepanekute puhul on põhiliseks ressursiks noorsootöötajad ja ringijuhendajad, kelle panus ning koormus planeerimisel ja korraldamisel kasvaks. Näiteks tehes ringitegevused vanusegruppide põhiseks, kasvab ringijuhendajate koormus, mis eeldab suuremat palgafondi. Palgafond on määratud Mustamäe Linnaosa Valitsuse eelarvest. Intervjuust linnaosavanemaga selgus, et kui ettepanekud on põhjendatud, siis vajalikud lisavahendid leitakse. Autorina leian, et eelnev uuring on hea sisend antud muudatuse ellu viimiseks. Suuremas mahus koostöö Mustamäe koolide, sotsiaälvõrgustik Facebooki aktiivne kasutusele võtt ja kampaania „Räägi sõbrale ka!“ eeldavad kommunikatsiooni parandamist, millele saavad eeskätt kaasa aidata noorsootöötajad. Lisaks on vajalik teataval määral trükiste loomine info

edastamiseks. Uuringust selgus, et sellised vahendid on noortekeskusele ka eraldatud. Vene noorte kaasamine, tegevused siseõues, tagasisidesüsteem ja teemapäevad eeldavad samuti noorsootöötajate aktiivsust ja planeerimist. Autorina arvan, et tegevuste planeerimisel ja korraldamisel on hea ajaressurss noorsootöötajatel hommikune aeg, kui noortekeskus on noortele veel suletud. Sisesaali kasutusele võtuks jooksmise eesmärgil on vajalik sirmi ost peegli kaitseks, mida saaks samuti ilmselt rahastada omavalitsuse kaudu, kui vajadus ära põhjendada.

Autorina leian, et teenuse arendamiseks ja kvaliteedi tõstmiseks on Mustamäe Avatud Noortekeskuses kõik eeldused ja ressursid olemas: 2016. aasta alguses renoveeritud ruumid; noortele meeldivad ja kompetentsed noorsootöötajad; noorte algatusi toetav juhataja ja linnaosavalitsus. Viies sisse eelpool esitatud ettepanekud, arvab autor, et juhtkonna ja töötajate poolt püstitatud eesmärk - tõsta teenuse kvaliteeti ja pakkuda paremat teenust noortele - on saavutatav.

Kokkuvõtvalt jagunesid järeldused ja ettepanekud sisulisteks ning vormilisteks. Mitmed ettepanekud puudutasid MANKi kommunikatsiooni parandamist, näiteks Facebooki uuendamine kõige uuema informatsiooniga või suurem koostöö koolidega. Samas on välja toodud ettepanekuid, mida saab mõjutada vaid riiklikul ja omavalitsuse tasandil. Üks tähtsamaid ettepanekuid riiklikul tasandil oli lapsevanema rolli väärtustamine täisväärtusliku kodaniku kasvatamisel. Lisaks tuli välja koolituste vajadus noorsootöötajatele vähemalt kord poolaastas.

Autorina arvan, et läbi viidud uuring on vajalik noortele pakutava huviteenuse kvaliteedi tõstmiseks Mustamäe Avatud Noortekeskuses. Arvestades seda, et nii noorte huvid kui ka arendamise vajadused on ajas muutuvad, siis leiab autor, et vähemalt kord viie aasta jooksul tuleks viia läbi samateemalisi kordusuuringuid ja igal aastal arvamusküsitlusi, et pakutav teenus vastaks sihtrühma ootustele.

## KOKKUVÕTE

Viimase paarikümne aastaga on noorte osatähtsus ühiskonnas muutunud. Tänapäeval leitakse, et noor on ressurss ja tema arendamine aktiivseks kodanikuks on vajalik, et tagada ühiskonna edukas toimimine tulevikus. Mustamäe Avatud Noortekeskus töötab avatud noorsootöö meetodil, mille eesmärk on pakkuda noorele arendavaid ja harivaid tegevusi, milles noor saab soovi korral osaleda. Mustamäe Avatud Noortekeskus võimaldab erinevaid tasuta ringitegevusi ning lisaks saab noortekeskuses mängida lauamänge, Xboxi, piljardit ja lauatennist. Juhataja ja vastutav noorsootöötaja leidsid, et olemasolevat teenust tuleks arendada nii, et see vastaks maksimaalselt huvigrupi ehk noorte ootustele. Sellest tulenevalt püstitati ka magistritöö probleemküsimus ja eesmärk, mis said tuginedes uuringule ja sealt välja kasvanud ettepanekutele vastavalt vastatud ja täidetud.

Magistritöö teoreetilises osas toodi välja noortele pakutava avaliku huviteenuse eripärad ja juhtimise põhimõtted, kus jõuti järeldusele, et avalik teenus peab olema kättesaadav kõigile, avaliku teenuse väljundil ei ole hinda ja avaliku teenuse puhul on oluline järjepidevus ning võrdne kohtlemine. Huviteenuse pakkumisel noortekeskuses tuleb tähelepanu pöörata noorsootöö põhimõtetele, kus on välja toodud, et noorsootöö eesmärk on luua tingimused noore mitmekülgseks arenguks. Lisaks jõuti teoreetilises osas seisukohale, et huviteenuse pakkumisel tuleb rakendada mitteformaalse hariduse meetodeid, et tõsta noorte enesehinnangut ja aidata neil arendada sotsiaalseid oskusi.

Noorele pakutava teenuse arendamisel tuleb mõista noorte kliendikäitumise eripärasid. Teooriast selgus, et noori ümbritsevad erinevad võrgustikud, kus esmalt on nende suurimateks mõjutajateks pere ja hiljem juba eakaaslased ning ka ametnikud. Sarnased võrgustikud mõjutavad ka lapse arengut ja teda ümbritsevat keskkonda. Noored on kergesti mõjutatavad ja võrgustike mõju noorte kliendikäitumisele võib olla nii positiivne kui ka negatiivne. Näiteks, kui noor satub valesse seltskonda, kus on



tavapärane tubakatoodete ja alkoholi tarbimine, siis on ka noor antud riskikäitumisele pigem avatud. Palju oleneb ka vanemate teadlikkusest ja riskikäitumisest, millel on otsene mõju noore võimekusele ning toimetulekule.

Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuse arendamiseks analüüsiti erinevate autorite käsitusi teenusedisaini protsessi ja meetodite kohta. Võrreldes erinevaid protsesse, jõudis autor järeldusele, et teenusedisaini praktikud kasutavad küll arendamisel erinevaid etappe, kuid protsessimudelid on sisult sarnased. Käesoleva magistritöö uuringus võeti aluseks Design Councili väljatöötatud protsessi etapid, sest autor leidis, et nende kaudu saab luua parima ja süsteemsema kvalitatiivse uuringu noorte kohta.

Magistritöö empiirilises osas anti ülevaade Eestis pakutavatest vabaaja teenustest ja Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuste valikust. Eestis ei ole riiklikul tasemel otseselt välja toodud, millised peaksid olema avalikud vabaajateenused noortele, ent nende kättesaamine on korraldatud eelkõige noorteühenduste, noortekeskuste ja huvikoolide kaudu. Noortele pakutavad huvi- ja vabajateenused lähtuvad noorsootöö ja huvikoolide seadustest. Noorsootöö seaduses on määratletud, et noorsootöö on suunatud kõigile noortele vabatahtlikkuse alusel, seda tehakse koos noorega ja noorsootöö eesmärk on noore igakülgne arendamine. Huvikooli seaduses on eesmärgiks huvihariduse pakkumine ja noore arengu toetamine. Mustamäe Avatud Noortekeskuses pakutakse huvitegevust eeskätt tasuta. Mustamäe Avatud Noortekeskuses on esindatud järgmised huviringid: raadio-, näitlemis-, pääste-, impro-, kokandus-, meedia-, kunsti- ja filmiring. Lisaks on võimalik osaleda Capoeiras ja teemapäevadel, kus tutvutakse kord kuus erinevate kultuuridega.

Huviteenuse arendusettepanekute tegemiseks viidi läbi kvalitatiivne uuring, milles osalesid kõik Mustamäe Avatud Noortekeskusega seotud huvigrupid: Mustamäe Linnaosavalitsus kui omanik, Mustamäe Avatud Noortekeskuse juhataja ja noorsootöötajad, lapsevanemad ning noored vanuses 9-18. Uuring koosnes neljast etapist: avastamine, määratlemine, arendamine ja elluviimine. Avastamise etapis viidi läbi internetipõhine uuring ja dokumendianalüüs, kust selgus, et ca 60% Mustamäe Avatud Noortekeskuse külastajatest on poisid ja 40% tüdrukud. Lisaks toimus struktureerimata intervjuu noortekeskuse vastutava noorsootöötajaga. Seejuures

kaardistati Mustamäe Avatud Noortekeskuse huvigrupid ja tegevusmudel, millest selgus, et Mustamäe Avatud Noortekeskuse põhilised kliendisegmendid on: noored, kellel puudub huvitegevus, riskigrupi noored ja 10-15 aastased noored. Määratlemise etapis toimusid poolstruktureeritud individuaalsed- ja fookusgrupi intervjuud, kust sarnaselt teooriaga selgus, et noort mõjutavad ennekõike pere ja sõbrad, kes moodustavad põhilised sotsiaalsed võrgustikud noore ümber. Samuti selgus, et noorele meeldib oma vaba aega veeta õues koos sõpradega. Üllatuslik tulemus oli, et noortel esineb vaen vene noorte suhtes ja põhjenduseks toodi, et häiriv on, et nad ei valda eesti keelt ja suhtlevad vaid vene keeles. Analüüsi etapis määratleti noortekeskust külastavad nn põhilised kliendid tüüpklientide profiili loomise kaudu, millest selgus, et noorele teenuse disainimisel tuleb läheneda igale noorele personaalselt, luua usaldusel baseeruv suhe ja olla noore jaoks kättesaadav. Lisaks tuleb kaasata nii ennetustöös kui ka töös tagajärgedega kogu noort ümbritsev võrgustik (kodu, kool, noortekeskus), et saavutada võimalikult head tulemused ja suunata noor n-ö paremale teele. Samuti kasutati klienditeekonna meetodit koos puutepunktidega, kust selgus, et olulisel kohal oli turvaline keskkond ja usaldusväärsed noorsootöötajad. Elluviimise etapi eesmärgiks oli järelduste ja arendamisetpanekute tegemine.

Vastavalt uuringu tulemustele tegi autor teenuse arendamiseks omapoolsed ettepanekud vastutusvaldkondade lõikes. Üks olulisemaid ettepanekuid oli lapsevanema rolli tähtsustamine täisväärtusliku kodaniku kasvatamisel. Samuti leidis autor, et noortekeskuses pakutavad huvitegevused tuleks jaotada vanusegruppide põhiseks. Õueala parendamine eeldab lisaressursse, mida kõige tõenäolisem on hankida erinevate projektitaotluste kaudu. Kommunikatsiooni parandamiseks tuleb käia Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenust tutvustamas lähiümbruse koolides ja anda sotsiaalsed võrgustik Facebooki kaudu kõige uuemat informatsiooni Mustamäe Avatud Noortekeskuse tegemiste kohta, et tagada suuremat noortekeskuse külastatavust.

Käesolevas magistritöös välja toodud tulemused ja ettepanekud peaksid olema Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuse arendamise aluseks. Lisaks arvab autor, et mitmed ettepanekud on rakendatavad ka teistes noortekeskustes. Magistritöös välja toodud metoodikat saaks rakendada sarnastes asutustes, mille eesmärk on pakkuda

huviteenust noortele. Samuti võib käesolevas magistritöös selgunud tulemused võtta aluseks uute uurimistööde puhul. Kasutades teisi meetodeid, on võimalik läbi viia kordusuuringuid, et kontrollida, kas jõutakse samade tulemusteni. Autorina leian, et nii noorte huvid kui ka nende arendamise vajadus on ajas muutuvad, seega tuleks vähemalt kord viie aasta jooksul viia läbi samateemalisi kordusuuringuid ja igal aastal arvamusküsitlusi, et pakutav teenus vastaks sihtrühma ootustele.

## VIIDATUD ALLIKAD

Aimre, I. (2005). *Sotsioloogia*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Avatud noortekeskuste, teavitamis- ja nõustamiskeskuste ning huvikoolide infrastruktuuri kaasajastamise meetme tingimused ja investeringute kava koostamise kord. (2008). Haridus- ja Teadusministri määrus nr 82, 21.12.2007. *Riigi Teataja I*, 3, 26. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/116122010031>

Barnes, M., & Rowe, J. (2008). *Child, Youth and Family Health: Strengthening Communities*. (2nd ed.). Chatswood: Elsevier Australia.

Bilouseac, I. (2012). Doctrinaire Controversies on the Concept of Public Service. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 12(1), 238-243. Retrieved from <http://annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/view/477/473>

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2007). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California Management Review*, 50 (3), 66-94. Retrieved from <http://files.g51studio.com/parsons/ServiceBlueprinting.pdf>

Bjørnsen, H. M., Foss, O., Johansen, S., & Langset, B. (2013). Services of General Interest (SGI): Is it possible to Define This Concept in Scientific Terms? *Romanian Journal of Regional Science*, 7, 9-36.

Bohn, I. (Ed.) (2007). *The Socioeconomic Scope of Youth Work*. Frankfurt: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik.

Bolton, R., & Saxena-Iyer, S. (2009). Interactive Services: A Framework, Synthesis and Research Directions. *Journal of Interactive Marketing (Mergent, Inc.)*, 23(1), 91-104. Retrieved from <http://www.ruthnbolton.com/Publications/BoltonSaxena-IyerInteractiveServices.pdf>

Boyden, J., & Mann, G. (2005). *Children's Risk, Resilience, and Coping in Extreme Situations*. In M. Ungar. (Eds.), *Handbook for Working With Children and Youth*, (pp. 3-26). London: Sage Publications.

Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York: Harper Collins Publisher.

- Burton, J. M., & Marshall, I. A. (2005). Protective Factors for Youth Considered at Risk of Criminal Behaviour. Does Participation in Extracurricular Activities Help? *Criminal Behaviour and Mental Health*, 15, 46-64. doi: 10.1002/cbm.36
- Campbell, S. (2015). *7 stages for design thinking*. Retrieved from <https://sophiecampbell123.wordpress.com/portfolio/7-stages-for-design-thinking/>
- Chazan, M., Laing, A. F., Davies, D., & Phillips, R. (2001). *Eemaletõmbunud, üksildaste laste ja noorukite abistamine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Chisholm I., & Hoskins, B. (2006). Sissejuhatus: teed ja vahendid mitteformaalse õppe väärtuse kasvatamiseks. L. Chisholm, B. Hoskins & C. Glahniga (toim), *Väärtuse kasvatamine. Potentsiaal ja sooritus mitteformaalses õppes*, (lk 9-17). Guttenberg: Euroopa Nõukogude kirjastus.
- Chisholm, L. & Kovacheva, S. (2011) *European Youth Studies—Integrating Research, Policy and Practice*. In M. Merico (Eds.). Innsbruck: M.A. EYS Consortium.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2008). The Challenge of Coordination in Central Government Organizations: the Norwegian Case. *Public Organization Review*, 8(2), 97–116. doi: 10.1007/s11115-008-0058-3
- Clatworthy, S. (2011). Service innovation through touch-points: Development of an innovation toolkit for the first stages of new service development. *International Journal of Design*, 5(2), 15-28. Retrieved from <http://www.ijdesign.org/ojs/index.php/IJDesign/article/viewFile/939/334>
- Colley, H. (2006). Mentorluse formaalsed ja mitteformaalsed mudelid: demokraatlik ja vabastav praktika. L. Chisholm, B. Hoskins & C. Glahniga (toim), *Väärtuse kasvatamine. Potentsiaal ja sooritus mitteformaalses õppes*, (lk 31-46). Guttenberg: Euroopa Nõukogude kirjastus.
- Collins, D., Jordan, C., & Coleman, H. (2007). *An introduction to Family Social Work*. Belmont: Courier Corporation/Westford.
- Coulshed, V. (1991). *Social Work Practice: An Introduction*. London: MacMillan.
- Crosier, A., & Handford, A. (2012). Customer Journey Mapping as an Advocacy Tool for Disabled People: A Case Study. *Social Marketing Quarterly*, 18(1), 67–76. doi: 10.1177/1524500411435483
- Daniel, J. (1995). Sotsiaalne grupidöö. Üldteadmisi gruppidest. R. Kreem (toim), *Sotsiaaltöö teooria ja praktika* (lk 139-159). Tartu: ESKL.

- Denning, P. J. (2013). The Profession of IT Design Thinking. *Communications of the ACM*, 56(12), 29-31. doi: 10.1145/2535915
- Design Council. (2012). *Design methods for developing services*. London: Author. Retrieved from <http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>
- Disainivaldkonna riiklik tegevusplaan 2012-2013. (2012). Loetud aadressil <https://www.riigikantselei.ee/valitsus/valitsus/et/valitsus/arengukavad/Majanduskeskkond/Disainivaldkonna%20riiklik%20tegevusplaan%202012-2013.pdf>
- Djellal, F., & Gallouj, F. (2009). *Measuring and Improving Productivity in Services. Issues, Strategies and Challenges*. France: Edward Elgar Publishing Limited.
- Drõgin, S. (2009). Seikluskasvatus – vahend isiksuse mina puudutamiseks – sobiv meetod noorsootööks mitmekultuurilise grupiga. K. Taumann (toim), *Noorsootõotaja mitmekultuurilises keskkonnas* (lk 17-18). Tallinn: AS Pajo.
- Edovard, T. (2005). *Ülevaade alaealiste kuritegevuse vähendamise strateegiatest ja programmidest maailmas*. Tallinn: Justiitsministeerium. Loetud aadressil: [http://www.kriminaalpoliitika.ee/sites/www.kriminaalpoliitika.ee/files/elfinder/dokumendid/ulevaade\\_alaealiste\\_kuritegevuse\\_vahendamise\\_strateegiatest\\_ja\\_programmidest\\_maailmas.\\_t.\\_edovald.\\_2005.pdf](http://www.kriminaalpoliitika.ee/sites/www.kriminaalpoliitika.ee/files/elfinder/dokumendid/ulevaade_alaealiste_kuritegevuse_vahendamise_strateegiatest_ja_programmidest_maailmas._t._edovald._2005.pdf)
- Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus. (2013). *Noortekeskuste Hea Tava*. Tallinn: Autor. Loetud aadressil <http://ank.ee/avaleht/images/dokumendid/noortekeskus/tavaeeln6u.pdf>
- Elmansy, R. (2015). Using Persona Empathy Mapping to Understand User Behavior. Retrieved from: <http://www.designorate.com/persona-empathy-mapping/>
- Erulkar, A. S., Beksinska, M., & Cebekhulu, Q. (2001). *An Assessment of Youth Centres in South Africa*. Washington, D.C.: Population Council & Reproductive Health Research Unit. Retrieved from [https://www.iywg.org/sites/iywg/files/SouthAfrica\\_Youth\\_Centers.pdf](https://www.iywg.org/sites/iywg/files/SouthAfrica_Youth_Centers.pdf)
- Ezinga, M. A. J., Weerman, F. M., Westenberg, P. M., & Bijlevend, C. C. J. H. (2008). Early Adolescence and Delinquency: Levels of Psychosocial Development and Self-Control as an Explanation of Misbehaviour and Delinquency. *Psychology, Crime & Law*, 14(2), 339-356. Leiden: NSCR. doi: 10.1080/10683160701770070

- Euroopa Liidu Nõukogu. (2009). *Euroopa noortevaldkonna uuendatud koostööraamistik 2010-2018*. Brüssel: Autor. Loetud aadressil [http://www.enl.ee/UserFiles/Organisatsiooni%20tekstid/noortepoliitika/noortevaldkonna\\_uuendatud\\_koostooramistik\\_2010-2018.pdf](http://www.enl.ee/UserFiles/Organisatsiooni%20tekstid/noortepoliitika/noortevaldkonna_uuendatud_koostooramistik_2010-2018.pdf)
- Eurostat. (2009). *Youth in Europe. A Statistical Portrait*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi 10.2785/30500
- Floh, A., Zauner, A., Koller, M., & Rusch, T. (2014). Customer segmentation using unobserved heterogeneity in the perceived-value-loyalty-intentions link. *Journal of Business Research*, 67(5), 974-982. doi: 10.1016/j.jbusres.2013.08.003
- Goldkhul, G., & Perjons, E. (2014). Focus, Goal and Roles in E-Service Design: Five Ideal Types of the Design Process. *E-Service Journal*, 9(2), 24-45. doi: 10.2979/eservicej.9.2.24
- Gref, K. (1995). Was macht Streetwork aus? Inhalte – Methoden – Kompetenzen. T. Simon (Hrsg). *Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit* (S. 13-20). München: Juventa.
- Hall-Lande, J. A., Eisenberg, M. E., Christenson, S. L., & Neumark-Sztainer, D. (2007). Social Isolation, Psychological Health, and Protective Factors in Adolescence. *Adolescence*, 42(166), 265-286. Retrieved from <https://facweb.northseattle.edu/lchaffee/PSY100/Journal%20Articles/Hall-Lande%20et%20al%202007.pdf>
- Haridus- ja Teadusministeerium (2006). *Noorsootöö strateegia 2006-2013*. Tartu: Autor. Loetud aadressil [https://www.hm.ee/sites/default/files/noorsootoo\\_strateegia\\_0.pdf](https://www.hm.ee/sites/default/files/noorsootoo_strateegia_0.pdf)
- Hartley, J., Sorensen E., & Torfing, J. (2013). Collaborative Innovation: A Viable Alternative to Market Competition and Organizational Entrepreneurship. *Public Administration Review*, 73(6), 821-830. doi: 10.1111/puar.12136
- Head, B. W. (2008). Assessing Network-Based Collaborations: Effectiveness for Whom?. *Public Management Review*, 10(6), 733-749. doi: 10.1080/14719030802423087
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2005). *Leisure marketing: a global perspective*. England: Elsevier Butterworth-Heinemann.

- Howitt, M., & McManus, M. (2014). Creating the service design interface. *Management Services*, 58(4), 38-44. Retrieved from <http://www.ims-productivity.com/user/custom/journal/2014/MSJ-Winter-2014.pdf>
- Huertas-García, R., & Consolación-Segura, C. (2009). A framework for designing new products and services. *International Journal of Market Research*, 51(6), 819 – 840. doi: 10.2501/S1470785309200980
- Huvikooli seadus. (2006). *Riigi Teataja I osa*, 2007, 4, 19. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/13339594>
- Institut Für Sozialarbeit und Sozialpädagogik. (2010). *The Socio-economic Scope of Youth Work in Europe. Final Report*. Frankfurt: Author. Retrieved from <https://www.jugendpolitikineuropa.de/downloads/4-20-2430/814.pdf>
- Jennings, E. T., & Krane, D. (1994). Coordination and Welfare Reform: The Quest for the Philosopher's Stone. *Public Administration Review*, 54(4), 341-348. doi: 10.2307/977381
- Judge, T. A., Higgins, C. A., & Cable, D. M. (2000). The employment interview: A review of recent research and recommendations for future research. *Human Resource Management Review*, 10(4), 383–406. doi:10.1016/S1053-4822(00)00033-4
- Kankainen, A., Vaajakallio, K., Kantola V., & Mattelmäki, T. (2012). Storytelling Group - a co.design method for service design. *Behaviour & Information Technology*, 31(3), 221-230. doi: 10.1080/0144929X.2011.563794
- Karppinen, S., & Roukonen, I. (2008). Integrating Arts and the national Epic „Kalevala“ in Early Childhood Education. M. Muldma & M. Vikat (toim), *Mittekultuuriline õpikeskkond – probleem või väärtus?* (lk 183-198). Tallinn: Tallinna Ülikooli kirjastus.
- Kasemets, L., & Ilves, R. (2006). *Uuring alaealiste probleemkäitumisest ja alaealiste komisjonide tegevusest*. Tallinn: MEIS.
- Kasemets L., & Rahnu, L. (2005). *Avatud noortekeskuste olukorra kaardistamise uuring*. Tallinn: MindPark. Loetud aadressil: [http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/41041/Noored\\_Noortekeskused.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/41041/Noored_Noortekeskused.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Keast, R., & Brown, K. (2002). The Government Service Delivery Project: A Case Study of the Push and Pull of Central Government Coordination. *Public Management Review*, 4(4), 439-459. doi: 10.1080/14616670210163015
- Kimbell, L. (2009). The turn to service design. In G. Julier & L. Moore (Ed.), *Design and Creativity: Policy, Management and Practice* (pp. 157-173). Oxford: Berg.
- Klefbeck, J., & Odgen, T. (2001). *Laps ja võrgustikutöö*. Tallinn: SA Omanäoliste Kooli Arenduskeskus.
- Koivisto, M. (2009). Frameworks for structuring services and customer experiences. In S. Miettinen & M. Koivisto (Ed.), *Designing services with innovative methods* (pp.136-149). Helsinki: Akatemia/UIAH.
- Korp, E. (2007). Võrgustikutööst Tallinna Linnavalitsuse partnerlusprogrammi Riskilaps näitel. E. Korp & W. Specht (toim), *Mobiilne noorsootöö kontseptsioon* (lk 11-15). Tallinn: Print Best Trükikoda.
- Krull, E. (2000). *Pedagoogilise psühholoogia käsiraamat*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Kruus, K. (2016). *Tallinna noortekeskused 2015 a*. Tallinn: Tallinna Spordi- ja Noorsooamet.
- Kuosa, T., & Westerlund, L. (Ed.). (2012). *Service Design - On the Evolution of Design Expertise*. Viljandi: Print Best Trükikoda OÜ.
- Kübler, W. (2007). Kontakti loomine ja kontakti hoidmine mobiilses noorsootöös. E. Korp & W. Specht (toim), *Mobiilse noorsootöö kontseptsioon* (lk 46-51). Tallinn: Print Best Trükikoda.
- Kübler, W. (2010). Kontaktaufnahme und Kontaktpflege in der Mobilen Jugendarbeit. W. Specht (Hrsg.), *Mobile Jugendarbeit im Globalen Wandel. Reaching the Unreachable* (S. 23-31). Stuttgart: Internationalen Gesellschaft für Mobile Jugendarbeit
- Leinonen, T., & Durall, E. (2014). Design Thinking and Collaborative Learning. *Comunicar, Media Education Research Journal*, 21(42), 107-116. <http://dx.doi.org/10.3916/C42-2014-108>
- Leppiman, A., & Enn, Ü. (1997). Tänavalapsed – kes nad on? *Meie lapse mured. Lapsed tänaval* (lk 61-66). Tallinn: Lastekaitse Liit.

- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163-172. doi:10.1016/j.giq.2012.10.005
- Ling, T. (2002). Delivering Joined-Up Government in the UK: Dimensions, Issues and Problems. *Public Administration*, 80(4), 615-642. doi: 10.1111/1467-9299.00321
- Luszczynska, A., de Wit, J. B. F., de Vet, E., Januszewicz, A., Liszewska, N., Johnson & Stok, F. M. (2013). At-Home Environment, Out-of-Home Environment, Snacks and Sweetened Beverages Intake in Preadolescence, Early and Mid-Adolescence: The Interplay Between Environment and Self-Regulation. *J Youth Adolescence*, 42(12), 1873-1883. doi: 10.1007/s10964-013-9908-6
- Mager, B., & Sung, T., J. (2011). Special issue editorial: Designing for services. *International Journal of Design*, 2011(2), 1-3. Retrieved from <http://www.ijdesign.org/ojs/index.php/IJDesign/article/viewFile/994/340>
- Mangs, K., & Martell, B. (2000). *Psühhoanalüütiline arengukäsitus: 0-20 eluaastani*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Martin, L. (2006) *Real Work. A report from the national research Project on the state of youth work in Aotearoa*. Christchurch: National Youth Workers Network. Retrieved from [http://www.arataiohi.org.nz/images/uploads/general/Real\\_Work\\_youth\\_work\\_in\\_Aotearoa.pdf](http://www.arataiohi.org.nz/images/uploads/general/Real_Work_youth_work_in_Aotearoa.pdf)
- Moritz, S. (2005). *Service Design: Practical Access to an Evolving Field*. Köln: Köln International School of Design. Retrieved from <http://www.stefan-moritz.com/#book>
- Mulgan, G. (2014). *Design in Public and Social Innovation*. Oxford: Oxford University Press. Retrieved from [https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/design\\_in\\_public\\_and\\_social\\_innovation.pdf](https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/design_in_public_and_social_innovation.pdf)
- Mustamäe Avatud Noortekeskus. (2016). *Mustamäe Avatud Noortekeskuse 2015 aasta tegevusaruanne*. Tallinn: Autor.
- Non-formal education. (2006). *Guidebook for planning education in emergencies and construction*. Paris: International Institute for Educational Planning. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001902/190223E.pdf>

- Noorsootöö seadus. (2010). *Riigi Teataja I osa*, 44, 262. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/NTS>
- National Youth Agency. (2008). *NYA Guide to Youth Work in England*. Leicester: Author. Retrieved from <http://www.nya.org.uk/>
- Oja, M.-L. (2007). Lapsepõlv ja kasvukeskkond uimastite tarvitamise tegurina Tallinna Laste Turvakeskuse näitel. E. Korp & T. Tulva (toim), *Tallinna Laste Turvakeskus Eesti Sotsiaalmaastikul* (lk 82-97). Tallinn: Print Best Trükikoda.
- Ojo, A., Janowski, T., & Estevez, E. (2011). Whole-of-Government Approach to Information Technology Strategy Management: Building a Sustainable Collaborative Technology Environment in Government. *Information Polity*, 16 (3), 233–250. doi: 10.3233/IP-2011-0237
- Oliart, P & Feixa, C. (2012) Introduction: Youth Studies in Latin America - On Social Actors, Public Policies and New Citizenships. *Young*, 20(4), 329–344. doi: 10.1177/110330881202000402
- Open Youth Work. (2011). *European Confederation of Youth Clubs*. Retrieved from <http://www.ecyc.org/about-us/open-youth-work>
- Osborne, S. P. (2010). Delivering Public Services: Time for a New Theory? *Public Management Review*, 12 (1), 1-10. doi: 10.1080/14719030903495232
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158. doi: 10.1177/0275074012466935
- Osborne, P. S., & Strokosch, K. (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspective. *British Journal of Management*, 24, 31-47. doi: 10.1111/1467-8551.12010
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Paquette, D., & Ryan, J. (2001). *Bronfenbrenner's Ecological Systems Theory*. Retrieved from [http://www.floridahealth.gov/alternatesites/cms-kids/providers/early\\_steps/training/documents/bronfenbrenners\\_ecological.pdf](http://www.floridahealth.gov/alternatesites/cms-kids/providers/early_steps/training/documents/bronfenbrenners_ecological.pdf)

- Parry, G., Newnes L., & Huang, X. (2011). Goods, Products and Services. In M. Macintyre, G. Parry & J. Angelis (Ed.), *Service Design and Delivery* (pp. 19-30). London: Springer,
- Pernits, K. (2007). Mitteformaalne – mis mõttes?. I-E. Rannala (toim), *Noortest ja noorusest täna* (lk 41-49). Tallinn: B2 Eesti.
- Pihor, K., Taru, M., & Batueva, V. (2012). *Eesti noorte osalemine noorsootöös: ülevaade peamistest suundumustest*. Tallinn: Noorteseire Eestis, 3. Loetud aadressil [http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSgOgZmIjYyMDEyLzAyLzA4LzE1XzM2XzAxXzExOF9Qb2xpaXRpa2F5bGV2YWfkZTNfQTQucGRm/15\\_36\\_01\\_118\\_Poliitikaylevaade3\\_A4.pdf](http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSgOgZmIjYyMDEyLzAyLzA4LzE1XzM2XzAxXzExOF9Qb2xpaXRpa2F5bGV2YWfkZTNfQTQucGRm/15_36_01_118_Poliitikaylevaade3_A4.pdf)
- Pollitt, C. (2003). Joined-Up Government: a Survey. *Political Studies Review*, 1(1), 34-49. doi: 10.1111/1478-9299.00004
- Preston-Shoot, M. (2007). *Effective Groupwork*. New York: Palgrave MacMillan
- Provan, K. G., & Milward, H. B. (1995). A Preliminary Theory of Interorganizational Network Effectiveness: A Comparative Study of Four Community Mental Health Systems. *Administrative Science Quarterly*, 40 (1), 1-33. doi: 10.2307/2393698
- Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus. (2010). *Riigi Teataja I osa*, 2010, 41, 2. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/13332410>
- Roberts-Degennaro, M. (2008). Case Management. In. T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.) *Encyclopedia of Social Work* (20th ed. Vol. 4, pp. 222-227). Washington, DC: NASW Press.
- Rothman, J. C. (2009). An overview of Case Management. In A. R. Roberts (Eds.) *Social worker's desk reference* (2nd ed. Pp. 751-755). New York: Oxford Press.
- Rüütel, E. (2007). Tallinna Laste Turvakeskusesse suunatud laste uimastite tarvitamise raskusaste ja lapse perekond. E. Korp & T. Tulva (toim), *Tallinna Laste Turvakeskus Eesti Sotsiaalmaastikul* (lk 98-113). Tallinn: Print Best Trükikoda.
- Saar ja Poll OÜ. (2014). *Elanike rahuolu kohalike avalike teenustega*. Tallinn: Autor. Loetud aadressil [https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Uuringud/Regionaalhaldus\\_ja\\_maavalitsused/2014\\_elanike\\_rahulolu\\_kohalike\\_avalike\\_teenustega.pdf](https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Uuringud/Regionaalhaldus_ja_maavalitsused/2014_elanike_rahulolu_kohalike_avalike_teenustega.pdf)
- Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4(1), 5-18. doi: 10.1080/15710880701875068

- Sanderse, J. (2014). *The business model canvas of NGOs*. Retrieved from: <http://dspace.ou.nl/bitstream/1820/5433/1/Sanders%20J%20scriptie%20def.pdf>
- Sarv, E.-S. (2008). *Õpetaja ja kool õpilase arengu toetajana*. Tallinn: Tallinna Ülikooli kirjastus.
- Schickle, W. (1997). Tõde ja õigus. Ühiskonna erinevate sotsiaalmajanduslike tasandite/kultuuride hoiakud ja uskumused tänavalaste appikarjetele vastates. – *Meie lapse mured. Laps tänaval* (lk 12-24). Tallinn: Lastekaitse Liit.
- Shizzerotto, A., & Gasperoni, G. (2001). *Study on the State of Youth People and Youth Policy in Europe*. Milano: IARD – Istituto di Riserca S.c.r.l.
- Shoemaker, S., Lewis, R. C., & Yesawich, P. C. (2007). *Marketing Leadership in Hospitality and Tourism: Strategies and Tactics for Competitive Advantage* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Shostack, G. L. (1984). Designing Services That Deliver. *Harvard Business Review*, Vol. 62(1), 132-139. Retrieved from <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>
- Silmere, H. (2008). Koolinoorte probleemne joomine: ülevaade riski- ja kaitseteguritest ning soovitused ennetustööks. *Sotsiaaltöö* 5, 61-68.
- Spano, S. (2004). Stages of Adolescent Development. *Act for Youth Upstate Center of Excellence*. 1-4. New York: Cornell University.
- Szkuta, K., Pizzicannella, R., & Osimo, D. (2014). Collaborative approaches to public sector innovation: A scoping study. *Telecommunications Policy*, Vol. 38(5/6), 558-567. doi: 10.1016/j.telpol.2014.04.002
- Steen, M., Manschot, M., & De Koning, N. (2011). Benefits of Co-design in Service Design Projects. *International Journal of Design*, 5(2), 53-60. Retrieved from <http://www.ijdesign.org/ojs/index.php/IJDesign/article/viewFile/890/339>
- Stickdorn, M., & Schneider, J. (Eds). (2011). *This is Service Design Thinking*. Amsterdam: BIS Publishers. Retrieved from <http://www.edmundlfung.com/files/books/This%20is%20Service%20Design%20Thinking%20-%20Stickdorn%20Marc,%20Schneider%20Jakob.pdf>
- Taru, M., Mäe, R., Laanpere, M., & Reiska, E. (2010). *Avatud noortekeskuse olukorra kordusuuring*. Tallinn: Tallinna Ülikool. Loetav aadressil <https://www.entk.ee/sites/default/files/EANK2010.pdf>

- Tikerpuu-Kattel, A. (2001). Preventsiooni ja interventsiooni võimalusi lastekaitseprobleemide lahendamisel. T. Tulva (koost.), *Ametikasv ja professionaalsus sotsiaaltöös* (lk 45-46). Tallinn: Tallinna Pedagoogikaülikool.
- Tikerpuu, A., & Tulva, T. (1998). *Eesti lastekaitsetööst sotsiaaltöö kontekstis*. Tallinn: Spin Press. 10.
- Tiko, A. (2004). Kodu, kool ja õpilaskodu sotsioökokultuurilises perspektiivis. T. Tulva (toim), *Lapse kasvukeskkond ja sotsiaalsed oskused* (lk 9-12). Tallinn: AS Rebellis,
- Timmerman, G. (2012). The relevance of the concept of „being young together“ for youth research, youth work and youth policy policy. *The history of youth work in Europe*, 3, 23-30. Paris: Council of Europe Publishing. Retrieved from <http://pjp.eu.coe.int/documents/1017981/16.67851/TheHistoryOfYouthWorkVol3.pdf/57009717-9c65-45c7-9714-df202038d607>
- Timonen, V., O'Donnell, O., & Humphreys, P. C. (2003). E-Government and the Decentralisation of Service Delivery. *CPMR Discussion Paper*, 25, 1–82. Dublin: Institute of Public Administration. Retrieved from [http://www.ipa.ie/pdf/cpmr/CPMR\\_DP\\_25\\_EGovernment\\_andthe\\_Decentralisation\\_Service\\_Delivery.pdf](http://www.ipa.ie/pdf/cpmr/CPMR_DP_25_EGovernment_andthe_Decentralisation_Service_Delivery.pdf)
- Trischler, J., & Scott, D. R. (2015). Designing Public Services: The usefulness of three service design methods for identifying user experiences. *Public Management Review*, 1-22. doi:10.1080/14719037.2015.1028017
- Trumm, A. (2012). *Noored ja sotsiaalne kaasatus: Euroopa Liidu noortepoliitika ja Eesti olukord Euroopa taustalt*. Tallinn: Noorteseire Eestis, 4. Loetud aadressil [http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlsHOgZmIjgyMDEyLzA5LzExLzA5XzIyXzI1XzIzOV9Qb2xpaXRpa2F5bGV2YWFKZV80dmVIYi5wZGY/09\\_2\\_2\\_25\\_239\\_Poliitikaylevaade\\_4veeb.pdf](http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlsHOgZmIjgyMDEyLzA5LzExLzA5XzIyXzI1XzIzOV9Qb2xpaXRpa2F5bGV2YWFKZV80dmVIYi5wZGY/09_2_2_25_239_Poliitikaylevaade_4veeb.pdf)
- Tulva, T. (1996). Sotsio-ökokultuuriline teooria lastekaitsetöö lähtekohana. K. Suislepp (koost.), *Lastekaitse muutuvus ühiskonnas*, 7. Tallinn: AS Spin Press.
- Tulva, T. (2008). Uue sajandi lapsed: valikud, võimalused ja heaolu. I. Ots (toim), *Uued ajad – uued lapsed* (lk 23-27). Tallinn: TLÜ Kirjastus.
- Tulva, T., & Viiralt, I. (2001). Võrgustikutöö võimalusi laste- ja pereprobleemide lahendamisel. T. Tulva (koost.), *Laps ja pere tänases Eestis* (lk 28-36). Tallinn: AS Spin Press.

- Tõnismäe, A., & Rembel, K. (2007). Tallinna laste turvakeskuse Lilleküla osakonnast koju saadetud lapsed. E. Korp & T. Tulva (koost.), *Tallinna Laste Turvakeskus Eesti sotsiaalmaastikul* (lk 53-64). Viljandi: Print Best Trükikoda OÜ.
- Tõnurist, P., & De Tavernier, W. (2015). „Social innovation and citizen responsibility: Changing accountability relations in the welfare state.“ *2015 SOG Conference „Accountability and welfare state reforms“ Bergen, Norway, February 19-20*, (pp. 1-21). Bergen: Uni Research Stein Rokkan Centre.
- Van Oosterom., A. (2009). *DesignThinkers Service Design Method*. (slides). Retrieved from <http://www.slideshare.net/designthinkers/designthinkers-service-design-method/22-DTdesignthinkers>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Vedinas, V. (2013). The Role of Public Services in the Era of Globalization. *Internal Audit & Risk Management*, 30(2), 344-350. Retrieved from file:///C:/Users/gerli/Downloads/741\_2013\_6\_articol\_35.pdf
- Wattanasupachoke, T. (2012). Design Thinking, Innovativeness and Performance: An Empirical Examination. *International Journal of Management and Innovation*, 4(1), 1-14. Retrieved from <http://www.readperiodicals.com/201201/2681553901.html>
- Wauters, P. & Colclough, G. (2006). *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement*. Diegem: Capgemini Belgium NV/SA. Retrieved from [http://www.ut.is/media/Skyrslur/CapGemini\\_2006.pdf](http://www.ut.is/media/Skyrslur/CapGemini_2006.pdf)
- Wertsch, J. V., & Bronfenbrenner, U. (2005). Making human beings human: Bioecological perspectives on human development. *British Journal of Developmental Psychology* 23(1), 143-151.
- Williamson, H. (2002). *Supporting young people in Europe: principles, policy and practice*. Strasbourg: Council on Europe Publishing.
- Youth Partnership. (n.d.). *Glossary*. Retrieved from <http://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/glossary>

**Lisa 1. Teenusedisaini protsessi etapid erinevate allikate käsitles**

Moritz 2005	Van Oosterom 2009	Design Council 2012	Kuosa & Westerlund 2012	Campbell 2015
<b>Mõistmine.</b> Olukorra mõistmine, kliendi ja konteksti tundma õppimine.	<b>Avastamine.</b> Organisatsiooni tegevuste kaardistamine, lõpptarbija vajaduste mõistmine ja analüüsimine.	<b>Avastamine.</b> Informatsiooni kogumine, lõpptarbija vajaduste kaardistamine.	<b>Avastamine.</b> Probleemi identifitseerimine, analüüsimine ja mõtestamine.	<b>Määratlemine.</b> Kliendi ootuste kaardistamine ja eripärade täpsustamine.
<b>Mõtestamine.</b> Strateegiliste ja analüütiliste ülesannete seadmine, projekti määratlemine.		<b>Määratlemine.</b> Informatsiooni tõlgendamine ja analüüsimine, probleemide defineerimine.		<b>Uurimine.</b> Uurimismeetodi valimine vastavalt kliendi eripäradele.
<b>Loomine.</b> Uuenduslike ja asjakohaste ideede ning kontseptsiooni arendamine, lahenduste leidmine.	<b>Kontseptsiooni loomine.</b> Ideede loomine koos kliendiga, prototüüpimine, testitud ja visualiseeritud teenusplaani loomine.	<b>Arendamine.</b> Lahenduste välja töötamine erinevate arendus - meetoditega ja nende testimine.	<b>Lahenduste loomine.</b> Innovaatiliste ja uuenduslike lahenduste loomine ja katsetamine.	<b>Kujutlemine.</b> Loominguline lahenduste leidmine.
<b>Sõelumine.</b> Parimate ideede valimine, tulemuste ja lahenduste hindamine.	<b>Disainimine.</b> Teenuse puutepunktide väljatoomine ja detailse teenussüsteemi loomine.			<b>Prototüüpimine.</b> Kogunenud ideede katsetamine ja testimine.
<b>Selgitamine.</b> Kontseptsiooni muutmine arusaadavaks ja tajutavaks. Antakse ülevaade ja näidatakse tuleviku võimalusi.	<b>Üles ehitamine.</b> Puutepunktide üles ehitamine, organiseerimine. Turundus-kommunikatsiooni strateegia loomine. Teenuse testimine.		<b>Selgitamine.</b> Parima võimaliku lahenduse välja selgitamine.	<b>Valimine.</b> Parimate ideede välja selekteerimine, eelarve koostamine.



**Lisa 1 järg.**

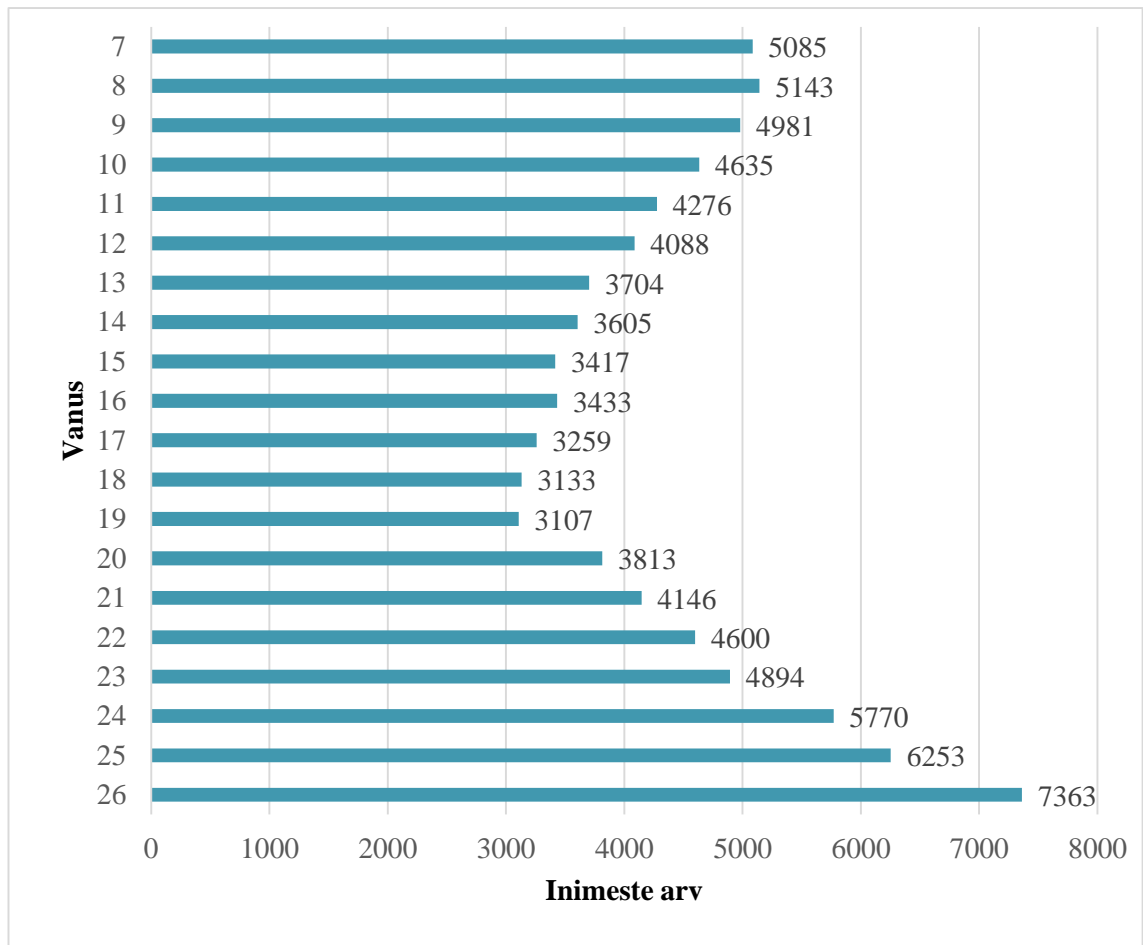
<b>Elluviimine.</b> Plaanide rakendamine, juhiste andmine.	<b>Elluviimine.</b> Teenuse turule viimine.	<b>Elluviimine.</b> Lõplik teenuse testimine, selle heaks kiitmine ja käivitamine, tagasiside kogumine.	<b>Elluviimine.</b> Teenuse käivitamine.	<b>Teostamine.</b> Teenuse turule viimine.
				<b>Õppimine.</b> Tagasiside kogumine.
Allikas: autori koostatud Moritz, 2005, lk 123; Van Oosterom, 2009; Design Council, 2012, lk 6-7; Kuosa & Westerlund, 2012, lk 73, Campbell, 2015 põhjal.				

## Lisa 2. Klienditeekonna näide Mustamäe Avatud Noortekeskuse baasil



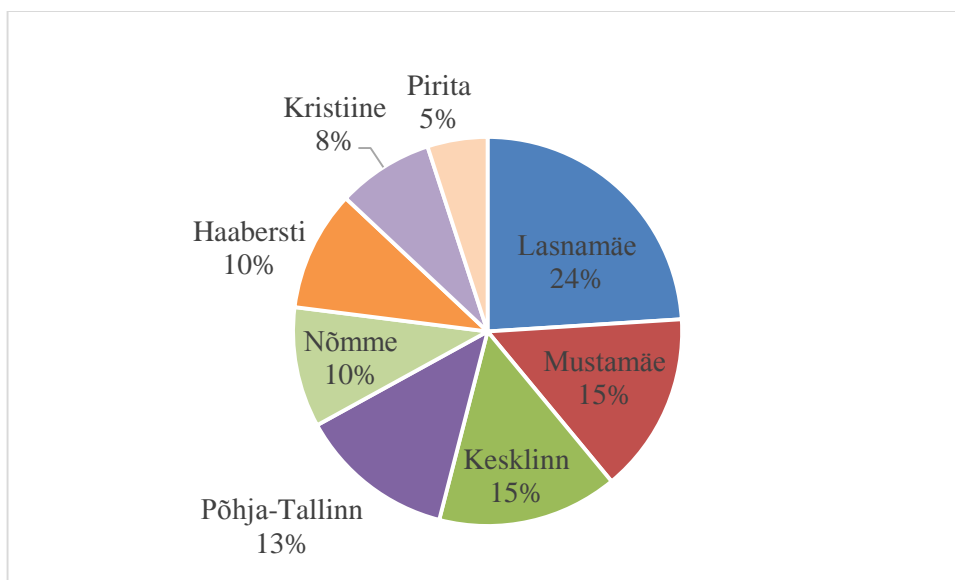
Allikas: autori koostatud.

**Lisa 3. 2015. aasta Tallinna linna noorte jaotus 7-26 aastaste lõikes**



Allikas: autori koostatud Kruus 2016: 2 põhjal.

**Lisa 4. 2015. aasta Tallinna linnas 7-26 aastaste noorte suhtarv linnaosade lõikes**



Allikas: autori koostatud Kruus 2016: 20 põhjal.

**Lisa 5. Ülevaade 2015. aastal toimunud huviringidest Mustamäe Avatud Noortekeskuses**

Klubi	Lühikirjeldus	Toimumis- kordade arv (2 h)	Külastusi kokku (in)	Osavõtutasu noorele
Raadioring	Raadioringis on noortel võimalik tutvuda raadioamatöörade maailmaga, luues kontakti teiste amatöörraadiotega.	25	60	tasuta
Päästering Päästerõngas	Õpetatakse noortele, kuidas käituda ekstreemsetes situatsioonides, õpitakse ellujäämise võtteid. Ringi viib läbi Nõmme komando pealik Sergei Riesenkauf. Ring toimub kaks korda nädalas, ühel korral vene keelt kõnelevatele noortele ning teisel eesti keelt kõnelevatele noortele.	82	1300	tasuta
Meediaring	Uuritakse ja avastatakse meediamailma. Proovitakse kätt graafilises disainis, uuritakse tele- ja raadiomailma, valmistatakse ise klippe ja animatsioone jms.	30	135	tasuta
Näitering	Näiteringis tehakse erinevaid lavakunstilisi harjutusi ning valmistatakse üheskoos ette näidendeid.	21	84	tasuta
Kokandusring Nix-Näx	Noortega koos valmistatakse lihtsaid ning maitsvaid toite.	12	210	tasuta
Impromängude ring	Mängitakse erinevaid mänge, proovitakse improteatrit ja rollimänge.	5	45	tasuta

Allikas: autori koostatud Mustamäe Avatud Noortekeskus, 2016 põhjal.

**Lisa 6. Mustamäe Avatud Noortekeskuses toimuvad tasulised treeningud**

Klubi	Lühikirjeldus	Toimumis- kordade arv nädalas	Osavõtutasu noorele
Tantsuklubi Mustad Kassid	Õpitakse kaasaegset tänavatantsu ja hip-hop tantsu.	3	Tasuline
Jooga	Tehakse füüsilisi harjutusi kooskõlas hingamise ja tasakaalus meelega.	1	Tasuline
Siki tantsustuudio	Õpetatakse showtantsu.	2	Tasuline
MJ Dance Team	Tantsitakse erinevaid tantsustiile ja showtantsu.	2	Tasuline


Allikas: autori koostatud.

**Lisa 7. 2016. aastal Mustamäe Avatud Noortekeskuse valikusse lisandunud huviringid**

Klubi	Lühikirjeldus	Toimumis- kordade arv	Osavõtutasu noorele
Kunstiring ja Loometöötuba	Tegeletakse erineva käelise tegevusega, k.a. meisterdamise, joonistamise ja maalimisega.	2 x nädalas	Tasuta
Capoeira	Tantsuline Brasiilia võitluskunstitreenn, mida juhendab Carlos Bastos Portugalist.	1 x nädalas	Tasuta
Teemapäev "maailm on kirju"	Tehakse koos erikultuuride sööke, vaatatakse erikultuure puudutavaid filme. Lisaks käivad mõnikord vastava riigi inimesed enda kultuurist, tehakse ettekandeid teiste riikide kohta.	1 x kuus	Tasuta
Filmiring	Tehakse ise filmi ja tutvutakse filminduse võimalustega.	1 x kuus	Tasuta

Allikas: autori koostatud.

## Lisa 8. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tegevusmodeli kaart

Võtmepartnerid	Võtmetegevused	Väärtuspakkumine	Kliendisuhted	Kliendisegmendid
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mustamäe Linnaosa Valitsus</li> <li>-Tallinna Spordi- ja Noorsooamet</li> <li>-Kultuurikeskus Kaja</li> <li>-Eesti Avatud Noortekeskuse ühendus</li> <li>-Teiste linnaosade noortekeskused</li> <li>-Noorsoopolitsei</li> <li>-Lastekaitse</li> <li>-Välisministeerium</li> <li>-Teletorn</li> <li>-Lasergame</li> <li>-Al Mare bowling</li> <li>-Solaris Kino</li> <li>-Skypark</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-7 – 26 a. noortele vaba aja teenuse pakkumine</li> <li>-Sooja ja turvalise ruumi pakkumine</li> <li>-Mängimisvõimaluste pakkumine, nt Xbox, piljard, pinks, saaljalgpall</li> <li>-Tasuta huviharidus</li> <li>-Linnalaagrid</li> <li>-Töömalev</li> <li>-Omaalgatuse toetamine</li> </ul>	<p><u>Missioon:</u> Noore kaasamine MANKi igapäevastesse tegevustesse; noortes aktiivsuse, sportlikkuse, algatusvõime, väärtushinnangute, tervislikku eluviiside ja silmaringi arendamine.</p> <p><u>Väärtuspakkumine:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Avatud osa – koht, kus olla</li> <li>-Tasuta huvitegevused</li> </ul> <p><u>Bränd:</u></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Oluline noorega üks ühele kontakti loomine</li> <li>-Erinevate ühistevõrgude korraldamine</li> <li>-Mustamäe koolides vahetundide ajal mängude korraldamine, info jagamine</li> <li>-Tasuta huvitegevuse pakkumine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Huvitegevustega mitte tegelevad lapsed</li> <li>-Riskigrupi noored</li> <li>-Põhiliselt 10 – 15 a. noored</li> </ul>
<p><b>Kulustruktuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Palgafond</li> <li>-Ülalpidamiskulud</li> <li>-Töövahendid</li> </ul>	<p><b>Ressursid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Linnaosavalitsuse eelarve</li> <li>-Linnalaagrite osalusmaks</li> <li>-Ruumirendi tulu</li> <li>-Projektipõhine rahastus</li> </ul>			

Allikas: autori koostatud Sanderse, 2014, lk 21 näitel.



## **Lisa 9. Noorte fookusgruppidele esitatud küsimused**

1. Kui vana te olete?
2. Kus te õpite?
3. Kui suurest perest te tulete?
4. Kas teie mõlemad vanemad käivad tööl?
5. Kes on teid ümbritsevad olulised võrgustikud (st isikud, asutused), kes teid teie meelest kõige enam aitavad ja mõjutavad? Kui teil on mure/probleem, siis kelle poole te pöördute?
6. Kui hästi te saate läbi oma eakaaslastega, on teil palju sõpru?
7. Kas te kuulute mõnda kampa? Kui jah, siis mida te koos teete?
8. Kui tihti te perega koos aega veedate?
9. Kuidas te defineeriksite noorsootööd? Mis on selle eesmärk?
10. Kust olete kuulnud noortekeskustest, mis te teate nendest?
11. Kust olete saanud infot noortekeskuste kohta?
12. Miks käite/ei käi noortekeskuses?
13. Kui tihti käite noortekeskuses ja mida seal teete?
14. Kui palju teil on vaba aega 1-2h, 2-4h, 4-6h, 6-8h?
15. Kui suure osa oma ajast kulutate õppimisele?
16. Millega tegelete, millega tahaksite tegeleda?
17. Mida tähendab teie jaoks vaba aeg?
18. Milline on teie lemmiktegevus vabal ajal?
19. Kus kohtute sõpradega (kodu, tänav, pood, noortekeskus)?
20. Mida teete nädalavahetusel?
21. Kas teie arvates on piisavalt kohti, kus oma vaba aega veeta, kokku saada sõpradega?
22. Kust saate endale vajalikku informatsiooni (suhted, õppimisvõimalused, vaba aeg jne)?
23. Kas teil on kodus arvuti ja internet?
24. Millised ringitegevused MANKis teile meeldivad ja osalete/sooviksite osaleda nendes? Miks?
25. Millised ringitegevused MANKis ei ole teie jaoks kutsuvad ja miks?

### **Lisa 9. järg**

26. Kui keegi kutsub teid noortekeskusesse, siis mis peaks seal kindlasti olema, milliseid tegevusi seal teha tahaksid?
27. Kuidas tundub teile tulevik (kindel/selge, ähmane/probleemne, must/tume)?
28. Millest te unistate?
29. Mis on teie jaoks oluline, et elu oleks täisväärtuslik?

### **Lisa 10. Lapsevanematele esitatud küsimused**

1. Kui vana te olete?
2. Kui suur pere teil on?
3. Mis soost ja vanusest laps/lapsed teil on?
4. Milline on teie haridustase?
5. Mida tähendab teie jaoks lapse vaba aeg?
6. Kui palju on teie lastel päevas vaba aega, 1-2h, 2-4h, 4-6h, 6-8h?
7. Kuidas meeldib teie lastele vaba aega veeta?
8. Kuidas teile meeldiks, et teie lapsed vaba aega veedaksid?
9. Kas teie arvates on lastel piisavalt kohti, kus oma vaba aega veeta, kokku saada sõpradega?
10. Mida olete kuulnud noortekeskustest? Mis need on, mis on nende eesmärgid?
11. Kas teie lapsed käivad noortekeskustes? Kui jah, siis kui tihti?
12. Millised ringitegevused on teie meelest laste seas populaarsed ja oodatud?
13. Millised ringitegevused teie arust ei toimi väga hästi ja miks?
14. Veel ettepanekuid/soovitusi?

### **Lisa 11. Mustamäe Avatud Noortekeskuse noorsootöötajatele esitatud küsimused**

1. Kui vana te olete?
2. Kui kaua olete tegelenud noorsootööga?
3. Milline on teie haridustase?
4. Kuidas te defineeriksite avalikku teenust?
5. Kuidas te defineeriksite noorsootööd? Mis on selle eesmärk?
6. Kuidas te iseloomustaksite avatud noorsootööd, mis on ta erinevus noorsootööga?
7. Mis teie arvate, miks ja milleks on noortekeskused ellu kutsutud?
8. Kes on MANKi sihtrühm?
9. Kuidas Teie teenus kliendini jõuab?
10. Kuidas luuakse ja hoitakse sidet kliendiga? Mida te olete teinud enda sihtrühma üles leidmiseks ja nendes huvi tekitamiseks?
11. Kes on olulisemad partnerid noortekeskuse toimimiseks?
12. Mida tähendab teie jaoks mitteformaalne haridus ja kuidas te seda noortekeskuses rakendate?
13. Mida tähendab teie meelest noorte jaoks vaba aeg?
14. Kas noored saavad MANKis piisavalt rikkaliku vaba aja tegevuste valiku?
15. Millised ringitegevused on teie meelest noorte seas populaarsed ja oodatud?
16. Millised ringitegevused teie arust ei toimi väga hästi ja miks?
17. Milliseid vaba aja tegevusi te ei paku, kuid arvate, et võiksid noortele huvi pakkuda?
18. Veel ettepanekuid/soovitusi?

## **Lisa 12. Mustamäe Avatud Noortekeskuse juhatajale esitatud küsimused**

1. Kui vana te olete?
2. Kui kaua olete tegelenud noorsootööga ja selle juhatamisega?
3. Milline on teie haridustase?
4. Millist väärtust te kliendile pakute ja miks see on hea?
5. Kellele tasub teie teenust ennekõike pakkuda?
6. Kuidas teie teenus klientideni jõuab?
7. Kuidas luuakse ja hoitakse suhet kliendiga? Mida olete teinud sihtrühma leidmiseks ja huvi tekitamiseks?
8. Kust tuleb raha/ressurss?
9. Millised on olulisemad tegevused, mis hoiavad äri käimas?
10. Milliseid olulisi vahendeid vajate äri käimas hoidmiseks?
11. Kes on olulisemad partnerid äri tegemisel?
12. Mille jaoks raha kulub?
13. Kuidas te defineeriksite avalikku teenust?
14. Kuidas te defineeriksite noorsootööd? Mis on selle eesmärk?
15. Kuidas te iseloomustaksite avatud noorsootööd, mis on ta erinevus noorsootööga?
16. Mida tähendab teie jaoks mitteformaalne haridus ja kuidas te seda noortekeskuses rakendate?
17. Millised ringitegevused on teie meelest noorte seas populaarsed ja oodatud?
18. Millised ringitegevused teie arust ei toimi väga hästi ja miks?
19. Milliseid vaba aja tegevusi te ei paku, kuid arvate, et võiksid noortele huvi pakkuda?
20. Veel ettepanekuid/soovitusi?

### **Lisa 13. Mustamäe linnaosavalitsuse töötajatele esitatud küsimused**

1. Kui vana te olete?
2. Kui kaua olete töötanud KOV-is, avalikus sektoris?
3. Milline on teie haridustase?
4. Kuidas te defineeriksite avalikku teenust?
5. Milliseid avalike vabaaja teenuseid peaks teie meelest kohalik omavalitsus noortele pakkuma?
6. Millises mahus vabaaja teenused peaksid noortele olema kättesaadavad ja kuidas peaks teenus olema tasustatud?
7. Kuidas te defineeriksite noorsootööd? Mis on selle eesmärk?
8. Kuidas te iseloomustaksite avatud noorsootööd, mis on ta erinevus noorsootööga?
9. Mida tähendab teie jaoks mitteformaalne haridus ja kuidas peaks seda rakendama noortekeskuse töös?
10. Millist väärtust teie meelest peaks noortekeskus pakkuma kogukonnale ja noortele?
11. Milliseid tegevusi peaks noortekeskus pakkuma?
12. Kes on olulised koostööpartnerid noortekeskuste töös?
13. Kui suur võimalus on noortekeskuse täiendavaks rahastuseks, kui tuleks hea idee/mõte selle toimimise edendamiseks?
14. Ettepanekuid/soovitusi teenuse arendamiseks?

**Lisa 14. Ülevaade uuringus osalenud Mustamäe Avatud Noortekeskuse ja linnaosavalitsuse töötajatest**

Nimi	Vanus	Ametikoht	Haridustase	Avaliku sektori tööstaaž (aastates)
Elari Lend	35	MANKi juhataja	Kõrgharidus	2,5
Teele Viil	25	MANKi vastutav noorsootöötaja	Rakenduslik kõrgharidus	6
Lea Pullerits	25	MANKi noorsootöötaja	Rakenduslik kõrgharidus	1,5
Tiiu Polli	67	Mustamäe Linnaosa kultuurisektori peaspetsialist	Kõrgharidus	38
Helle Kalda	66	Mustamäe Linnaosavanem	Kõrgharidus	21

Allikas: autori koostatud.




### Lisa 15. Ülevaade uuringus osalenud noortest

Grupp	Nimi	Vanus	Õppimiskoht	Perekonna- liikmete arv	Vanemate tööga hõivatus
1	Marje	9	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	4	Jah
	Laura- Lisa	10	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	3	Jah
	Nora	10	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	6	Jah
	Lukas	10	Laagri Kool	5	Jah
	Robin	10	Tallinna Prantsuse Lütseum	3	Jah
	Brita	11	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	5	Jah
	Lauri	11	Laagri Kool	5	Jah
2	Mariann	11	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	4	Jah
	Liis	13	Tallinna Arte Gümnaasium	5	Jah
	Alvar	14	Tallinna Arte Gümnaasium	3	Ei
3	Helen	14	Tallinna 32. Keskkool	4	Jah
	Martin	14	Ristiku Põhikool	7	Jah
	Rainer	15	Tallinna Arte Gümnaasium	7	Jah
	Stig	15	Tallinna Mustamäe Gümnaasium	3	Jah
	Cevin	16	Tallinna Arte Gümnaasium	5	Jah
	Rein	18	Tallinna Tööstushariduskeskus	4	Ei




Allikas: autori koostatud.



### Lisa 16. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tüüpklientide profiilid

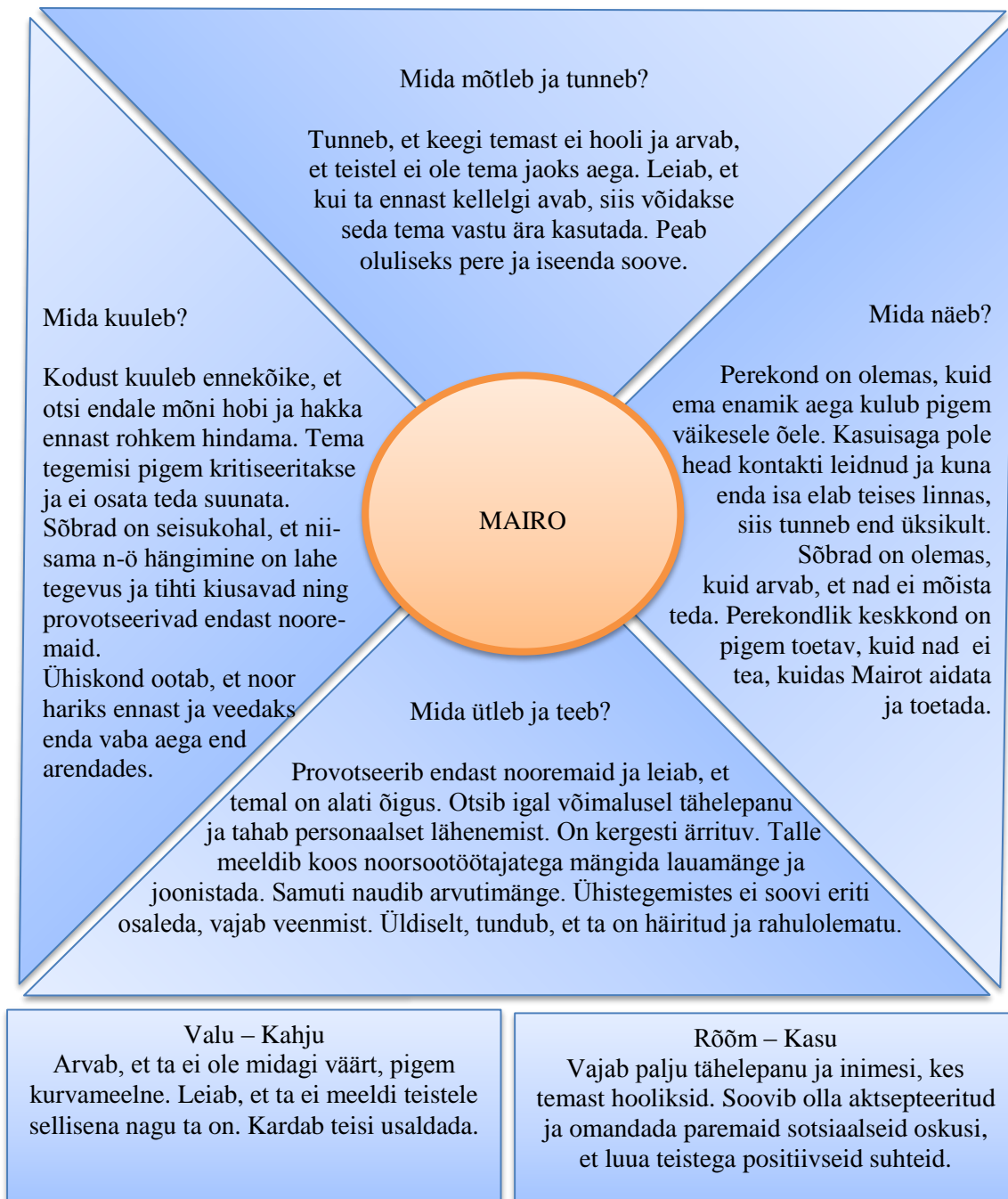
Pilt			
Nimi	Karl-Markus (9. a.)	Laura (10 a.)	Mairo (11 a.)
Rahvus	Eestlane	Eestlane	Eestlane
Kool	Mustamäe Arte Gümnaasium	Mustamäe Saksa Gümnaasium	Tallinna Pääsküla Gümnaasium
Pere	Tuleb viieliikmelisest perest. Tal on noorem vend ja vanem õde. Pere on aktiivne ja veedab tihti aega koos.	Tuleb viieliikmelisest perest. Tal on noorem õde ja suurem vend. On n-õ keskmine pere, vanemad ei pinguta üle, kuid on kursis lapse tegemistega.	Tuleb kuueliikmelisest perest. Elab koos ema ja kasuisaga. Isa elab teises linnas. Tal on noorem õde ja vanem õde. Pere hoolib noorest, kuid ei oska temaga toime tulla.
Kirjeldus	Teeb alati asju kõigiga koos, oluline on kambavaim. Tal on kõrge energiatase ja üsna häälekas. Olulisel kohal on õiglustunne, tähelepanu hajub kiiresti.	Temaga on kerge suhelda ja kontakti luua. On avameelne ja sõbralik. Ta on kõige suhtes vastuvõtlik, tihti kaebab teiste peale. Suhtleb pigem kindla kamba noortega.	Otsib personaalset tähelepanu, ei ole kergesti avanev. On naiivne, puudub enesekriitika, näeb nii ennast kui maailma läbi kõverpeegli. On emotsionaalselt ebastabiilne ja tal puuduvad kindlad huvid. Tal on väga madal enesehinnang ja motivatsioon. Esineb puudujääke sotsiaalsetes oskustes, provotseerib teisi.
Huvi-ringid	Jah, võtab meelsasti osa.	Jah, võtab meelsasti osa.	Pigem ei. Vajab veenmist ja ütleb, et ei taha midagi teha.
Meele-pärased tegevused	Meeldib ringi joosta, onni ehitada, mängida peitust ja kullimängu. Meeldivad impromängud, arvuti ja Xbox, kunstiga pigem ei tegele.	Meeldivad käelised tegevused, esinemine, näitlemine ja seletamine. Talle meeldib mängida ka oma mängu, nt mängivad üheskoos poodi.	Talle meeldib lihtsalt olla, noorsootöötajatega mängib meeleldi lauamänge ja joonistab. Samuti meeldib aega veeta arvutis.

## Lisa 16. Järg

Pilt			
Nimi	Dmitri (14 a.)	Martin (15 a.)	Maria (16 a.)
Rahvus	Venelane	Eestlane	Eestlane
Kool	Mustamäe Humanitaargümnaasium	Tallinna Tööstushariduskeskus	Mustamäe Gümnaasium
Pere	Tuleb neljaliikmelisest perest. Tal on noorem õde. Vanemad on tööga hõivatud ja jõuavad koju hilistel õhtutundidel.	Elab koos emaga, isa elab eraldi. Tal on noorem vend. Pere on pigem hõivatud, kuid Martin pole sellest häiritud, vaid toimetab enda asjadega.	Tuleb neljaliikmelisest perest. Tal on noorem vend. Pere on kaasatud ja aktiivne.
Kirjeldus	On seisukohal, et kõik noortekeskuses on tema (st venelase) vastased. Kui hakkab igav, siis lõhub asju. Kamp on olulisel kohal, toimub pidev võimu näitamine ja mässamine. Õigest ja valest on väärarusaamine ja napib sotsiaalseid oskusi. Ei austa teisi, samas teinekord on empaatiline.	Tal on ebarealistlik arusaam maailmast. Suitsetab ja katsetab kõike, k.a. suitsu ja narkootikume. Peo teema on populaarne. Tal on pidev vajadus end kehtestada ja käitub väiksematga teinekord nõmedalt. Tahab olla pigem omaette, kui on vaja, siis abistab.	Talle meeldib ise juhtida ja üritusi korraldada. On aktiivne ja naudib eeskujuks olemist. Esineb noorusest tulenevat vastutustundetust. Käib ka MANKi väliselt erinevates ringides.
Huvi-ringid	Jah, kui kutse edastatakse vene keeles.	Jah, osaleb pigem konkreetsetes teda huvitavates ringides. Motiveerib auhind.	Pigem ei, talle meeldib ise üritusi organiseerida.
Meelepärsed tegevused	Huvitub pallimängudest, arvutist, Xboxist, lauatennisest ja piljardist.	Meeldib sõita tõukerattaga ja mängida Xboxi. Tunneb huvi tehnika ja tüdrukute vastu.	Meeldivad lauatennis, piljard ja lauajalgpall. Lauamänge pigem ei mängi.

Allikas: autori koostatud noorsootöötajate fookusgrupi intervjuu põhjal.

## Lisa 17. Empaatiakaardid tüüpkliendi profiilide Mairo ja Martini kohta



Allikas: autori koostatud.

## Lisa 17. järg



Allikas: autori koostatud.

# **Lisa 18. Mustamäe Avatud Noortekeskuse klienditeekond ja puutepunktid**

Noore MANKi külastuse etapid						
Huvi tekkimine	Info kogumine	Valiku tegemine	Kohale jõudmine	Tegevustes osalemine	MANKist lahkumine	Järeltegevus
Kliendi vajadused ja tegevused						
-Sooviks midagi teha oma vaba ajaga- -Otsib huvitegevust, kuid puudub rahaline ressurss. -Sõber räägib MANKist.	-Noor külastab MANKi kodulehte. -Noor otsib MANKi Facebookist ülesse. -Uurib teiste sõprade käest, mis nad MANKist teavad.	-Noor räägib vanematele MANKist. -Vanemad uurivad sõbra vanematelt MANKi kohta. -Sõprade soovitusel noorele.	-Noor otsib vastavalt aadressile MANKi, küsib juhiseid. -Registreerib oma külastuse. -Loob esmase kontakti noorsootöötajaga. -Tutvub MANKi võimalustega ja uute inimestega.	-Noor ootab, et teda kaasataks ühistegemistesse. -Mitmekesine tegevuste ja mängude valik. -Põnevad huviringid. -Laste füsioloogilised vajadused rahuldatud.	-Uutele sõpradele nägemist ütlemine. -Noorsootöötaja poolt lapse ära saatmine, tagasiside saamine.	-Koduleht -Facebook
Ootused teenuse pakkujale						
	-Info kiiresti leitav, usaldusväärne ja atraktiivne.		-Korrektset juhised MANKi leidmiseks. - Toredad noorsootöötajad, professionaalne teenus. -Noortekeskuses oleksid sarnaste huvidega noored.	-Tegevused vastavad lubatud teenusele. -Turvaline, sõbralik keskkond. -Noored on rahuolevad ja õnnelikud.	-Tagasiside andmine, kuidas noor MANKi sobis ja on alati tagasi oodatud.	-Uute huviringide jms info edastamine. -Noore meelepidamine, nt sünnipäeval.

## Lisa 18. järg

Puutepunktid						
	-Reklaam -Koduleht -Facebook		-Sildid ja viidad. -Kõnnitee. -Noorsootõtaja. -Registreerimis- süsteem.	-Tegevuse ruum. -Ringitegevused. - Ringitegevusteks vajalik materjal.	-Kõnnitee. -Väravad.	-E-mail. -Facebook.

Allikas: autori koostatud.

**Lisa 19. Intervjuu tulemused mõistete avalik teenus, noorsootöö, avalik noorsootöö ja mitteformaalne haridus lõikes**

Mõiste	MANKi juhataja Elari (35)	MANKi vastutav noorsootöötaja Teele (25)	MANKi noorsootöötaja Lea (25)	Mustamäe Linnaosa kultuurisektori peaspetsialist Tiiu (67)	Mustamäe Linnaosavanem Helle (66)
Avalik Teenus	Kõigile ettenähtud sihtrühma inimestele kättesaadav; tasuta või peaaegu tasuta.	Kõigile kättesaadav.	Avalikkusele kättesaadav, riiklikult reguleeritud, kehtivad kvaliteedi - standardid.	Kõigile linnaelanikele kättesaadav, võiks olla pigem tasuta.	Suunatud inimesele vastavalt kohaliku omavalitsuse seadusele.
Noorsootöö	Suunatud noortele vanuses 7-26 a. Puudutab projekte ja programmide läbi viimist.	Noore kooli- ja koduväline huvitegevus, vaba aja eesmärgistatud sisustamine.	Hariduse pakumine väljaspool formaalset haridust, noore arendamine.	Noortega tegelemine, k.a. kasvatustöö, koolitustöö, suunamine ja motiveerimine.	Noorte arendamine ja huvitegevus.
Avalik Noorsootöö	Eelkõige avatud noortekeskuses tehtav töö. See on koht, kus olla. Eriti nendel noortel, kellel puudub kindel huviringide valik ja tegevus.	Sama, mis noorsootöö. Esineb küll erinevaid noorsootöö formaate, ent põhimõtteliselt kättesaadav kõigile.	Minu meelest on kõik avalik noorsootöö, ei näe erinevust.	Avatud noortekeskustes tehtav töö, mis peaks jõudma iga nooreni. Koht, kuhu noor saab tulla ja veeta oma vaba aega koos haritud noorsootöötaja - tega.	Sama, mis noorsootöö. Suund ja sisu sama, lihtsalt noorsootöö on üldiselt rahaline ja avatud noortekeskus tasuta.
Mitteformaalne haridus	Kõik see, mis jääb klassikalisest haridussüsteemist väljapoole. Reaalsed teadmised ja kogemus, mis noor noortekeskuses omandab.	Kõik, mis jääb üldhariduskoolist väljapoole. Oluline on õppimisprotsess ja tagasiside andmine, analüüs.	Vabatahtlikkusel põhinev eesmärgistatud õpitegevus, pole reguleeritud riiklikult. Kõik MANKi ringid põhinevad mitteformaalsel haridusel.	Eesmärgistatud ja juhendatud tegevus väljaspool formaalset haridust. Lastes huvi tekitamine ja nende arendamine.	Inimene õpib ja arendab end täiendavalt koolis pakutavale üldharidusele.

Allikas: autori koostatud.

**Lisa 20. Mustamäe Avatud Noortekeskuse tüüpklientide profiili võrdlus uuringus osalenud noortega**

Tüpaaz	Karl-Markus	Laura	Mairo	Dmitri	Maria	Martin	Tüpaaz puudu	
Uuringus osalenud noor	Lukas	Laura-Lisa	Lauri		Mariann	Cevin	Helen	
	Robin	Nora					Rainer	Rainer
	Alvar	Marje					Martin	Stig
		Brita						
		Liis						

Allikas: autori koostatud.



**Lisa 21. Mustamäe Avatud Noortekeskuse teenuse plaan**

<b>Füüsiline tõestus</b>	-Reklaamid. -Koduleht. -Artikkel linnaosa lehes. -Facebook.	-Sildid, viited. -Kõnniteed. -Ruumide olemasolu.	-Erinevad lauamängud. -Tehnika -Töövahendid. -Tualetid.	-Kõnniteed. -Sildid, viited.
<b>Kliendi tegevus</b>	Info otsimine, valikute tegemine	Kohale tulemine	Tegevustes osalemine	MANKist lahkumine
<b>MANKi töötajate tegevus noortekeskuse lahtiolekuajal (E-R 14:00-20:00)</b>	-Vajadusel telefonile vastamine.	-Tervitamine ja noore vastu võtmine. -Noore saabumise registreerimine. -Info väljastamine MANKi töökorralduse kohta. -Ruumide ja tegevuste tutvustamine.	-Huvitegevuste läbi viimine. -Noore suunamine erinevates tegevustes. -Distsipliini säilitamine ruumis. -Jälgib, et noored kasutavad töövahendeid sihtotstarbeliselt. -Vajadusel noorega üks- ühele kontakti loomine.	-Noore ära saatmine. -Noore lahkumise registreerimine.
<b>MANKi töötajate tegevus väljaspool noortekeskuse lahtiolekuaga (E-R 14:00-20:00)</b>	-Telefonile ja e-mailidele vastamine. -Kodulehe ja Facebooki info pidev kaasajastamine. -Turundustegevused.	-Vajalikud materjalid olemas. -Registreerimislehed ettevalmistatud. -Ruumid on puhtad ja valmis noorte saabumiseks.	-Vajalike töövahendite olemasolu. -Huvitegevuste ettevalmistamine.	-Noorte sünnipäevade info sisestamine.
<b>Toetavad protsessid</b>	-Toimiv koduleht. -Toimiv Facebook. -Koostöö linnaosaga. -Vajalik riist- ja tarkvara.	-Koostöö linnosaga.	-Hügieeni- ja turvanõuete jälgimine.	Järeltegevus (nt Facebookis järgmistele üritustele kutsumine, sünnipäeva meelespidamine jms)

Allikas: autori koostatud.

## SUMMARY

### DEVELOPING PUBLIC RECREATIONAL SERVICES TARGETED AT YOUNG PEOPLE BY THE EXAMPLE OF MUSTAMÄE OPEN YOUTH CENTRE

Gerli Neppi

The relative importance of young people has changed in society during the last two decades. It has come to acknowledged that a young person is a resource and his/her growing into an active citizen is necessary to ensure a sustainable society. Mustamäe Open Youth Centre operates on an open youth work method, which aims to enable young people educative and developing activities for them to engage in. There are various clubs and classes in Mustamäe Open Youth Centre which are free of charge. In addition, there are board games, Xbox, billiards, and table tennis available for use. The manager and the senior youth worker of Mustamäe Open Youth Centre have noted that the existing service should be developed in the manner it meets the expectations of young people - the interest group, to the maximum extent while providing the quality of the service. Therefrom the thesis research problem was established which the author has solved through research and accrued suggestions.

In the theory section of this thesis the characteristics and the principles of management of public recreational services provided to young people were described. The theoretical part concluded that public service must be available to everyone, the output of the public service has no monetary price and it is vital for public service to be consistent and lie on the principal of equality. The idea that the focus of the youth work is to create conditions for versatile development for young people should be concentrated on while offering recreational services at a youth centre. The author also arrived at a conclusion that the methods of non-formal learning should be applied in order to improve the self-image and social skills of young people.

The individual characteristics of the customer behaviour have to be understood while developing services targeted at young people. Theoretical part proved that different young people belong to various networks, whereas the earliest influence comes from family, and from the age group and public servants later on. These networks affect the child's development and surrounding environment. Young people are easily influenced and the effect social networks on his/her customer behaviour can be positive as well as negative. For example, belonging to a wrong group where it is usual to be engaged in smoking and drinking, a young person is more prone to risk behaviour. Parents' awareness and risk behaviour have also direct influence on child's capability and coping skills.

Approaches of service design process and methods from different authors were analysed for developing the services of Mustamäe Open Youth Centre. Author arrived at a conclusion that although different process models are used for designing services in practice, they are similar in nature. In the research of present thesis, the author based on process model developed by Design Council. In author's opinion it provides the best and most systematic qualitative research about young people.

The empirical part of this thesis gave an overview of the recreational services provided in Estonia and the service list of Mustamäe Open Youth Centre. There are no direct guidelines for public recreational services for young people in Estonia on a national level, however, the availability is organised through youth councils, youth centres and extra-curricular education. These services are guided by the Youth Work Act and the Hobby Schools Act. The Youth Work Act states that youth work is targeted at every young person on voluntary basis, youth work is conducted in the cooperation of the young person and the purpose of youth work is providing a comprehensive development for the young person. The Hobby Schools Act states the purpose of the extra-curricular education and supporting the young person's development. Mustamäe Open Youth Centre offers radio, acting, rescue, improvisation, cooking, media, art, and film clubs. There are also theme days once a month where different cultures are introduced.

A qualitative research was conducted among all the interest groups involved with Mustamäe Open Youth Centre: Mustamäe City District Government as an owner, the manager and the youth workers of Mustamäe Open Youth Centre, parents, and young people aged 9 to 18 years. The research consisted of four stages: discovering, defining, developing and delivering. Discovery stage indicated through Internet based research and document analysis that among the visitors of Mustamäe Open Youth Centre about 60% are girls and 40% are boys. Also, an unstructured interview with the senior youth worker was conducted. Interest groups and operating model of Mustamäe Open Youth Centre were mapped. The main customer segments of Mustamäe Open Youth Centre are: young people without extra-curricular activity, young people of risk groups, and young people aged 10 to 15 years. Semi-structured individual interviews and focus group interviews were conducted in the defining stage which, similar to theory, proved that the primary influence to a young person comes from family and friends. It also appeared that young people prefer to spend time outdoors with friends. However, it was surprising that young people present a hostility towards Russian youth because of the language barrier. In the developing stage personas were created which indicated that a young person should be approached individually, established a trust-based relationship, and be available for the youngster, when designing a service targeted at young people. The best results are achieved through cooperation with the whole network surrounding the young person in prevention as well as dealing with consequences. Also the customer journey method with touchpoints were used, which indicated that safe environment and reliable youth workers are essential. The aim of the delivering stage was to make conclusions and propose developing ideas.

The author made conclusions and proposed developing ideas according to the results of the research. Main indication of the research was that the families lack the time to spend together and that the young people prefer to use recreational time with their age group. It also turned out that the communication of Mustamäe Open Youth Centre needs improving and the outdoor area of the establishment is in poor condition. The author made suggestions for developing existing services according to the areas of responsibility. One of the main suggestions was to prioritise the role of the parent. The author believes that the activities should be divided according to age groups. Improving

the outdoor area involves extra resources which are most likely acquired through different projects. The communications can be improved through presenting the services to schools nearby and also providing the latest information on the Facebook page of Mustamãe Open Youth Centre.

The results and suggestions of this thesis should be used as principals of developing services offered in Mustamãe Open Youth Centre. Some of these suggestions are also applicable to other youth centres. The method used in current thesis is suitable for similar establishments which focus on providing recreational services to young people. The results of this research are usable in further research. Research can be repeated using different methods to compare the results. The interests of young people as well as the need for developing them are likely to change over time, so repeating similar researches at least every five years and a yearly survey among the target group are advisable.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, \_\_\_\_\_ Gerli Neppi \_\_\_\_\_,

*(autori nimi)*

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

\_\_\_Noortele pakutavate avalike huviteenuste arendamine Mustamäe Avatud Noortekeskuse näitel \_\_\_\_\_,

*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on \_\_\_\_\_ Gerda Mihhailova, MM \_\_\_\_\_,

*(juhendaja nimi)*

reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **24.05.2016**